

# El teletreball com a factor de risc de la síndrome de Burnout

Alexandra Pilar Dilla Remacha  
adilla@uoc.edu  
Tutor/a: Sònia González Recio  
20/06/2021

**Treball final de màster  
Curs 2020-21, semestre 2**



## Índex

<b>Resum</b> .....	<b>7</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>8</b>
<b>Introducció</b> .....	<b>9</b>
<b>1. Marc teòric</b> .....	<b>11</b>
1.1. Teletreball .....	11
1.1.1. Definició.....	11
1.1.2. Avantatges i inconvenients.....	12
1.1.3. Teletreball en temps de COVID.....	13
1.2. Teletreball des de l'òptica de la salut laboral .....	14
1.2.1. Teletreball i trastorns visuals i oculars.....	14
1.2.2. Teletreball i trastorns musculoesquelètics.....	14
1.2.3. Teletreball i trastorns psicosocials.....	14
1.3. Teletreball i la síndrome del Burnout .....	15
1.3.1. Definició de la síndrome del Burnout.....	15
1.3.2. Causes de la síndrome del Burnout .....	15
1.3.3. Simptomatologia de la Síndrome del Burnout.....	16
1.3.4. Fases de la Síndrome del Burnout.....	16
1.3.5. Conseqüències de la Síndrome del Burnout per a les empreses .....	17
1.3.6. Diagnòstic de la síndrome del Burnout.....	17
1.3.7. Relació entre el Teletreball i el Burnout.....	17
<b>2. Metodologia</b> .....	<b>19</b>
2.1. Instruments .....	19
2.1.1. Dades sociodemogràfiques .....	19
2.1.2. Condicions laborals en modalitat de teletreball .....	19
2.1.3. MBI .....	19
2.1.4. CBB .....	19
2.2. Procediment.....	20
2.3. Participants .....	20
2.4. Anàlisi de dades.....	23
<b>3. Resultats</b> .....	<b>24</b>
3.1. Teletreball i síndrome del Burnout .....	24
3.2. Condicions del treball i la síndrome del Burnout.....	25
3.2.1. Espai diferenciat lloc de treball i síndrome del Burnout .....	25
3.2.2. Condicions ambientals i ergonomia i síndrome del Burnout .....	26
3.2.3. Obligatorietat del teletreball i síndrome del Burnout .....	28
3.2.4. Dotació d'eines necessàries per a teletreballar i la síndrome del Burnout.....	29

3.2.5. Formació necessària per a teletreballar i síndrome del Burnout.....	30
3.3. Conseqüències de Teletreballar .....	31
3.3.1. El Teletreballadors desitgen continuar Teletreballant .....	31
3.3.2. Canvis conductuals o en la salut i el teletreball.....	32
3.4. Característiques del teletreballador i síndrome del Burnout .....	33
3.4.1. Conviure amb persones dependents i síndrome del Burnout .....	33
3.4.2. Nivell de domini en TIC i síndrome del Burnout .....	34
3.5. Inici del teletreball i síndrome del Burnout .....	36
<b>4. Discussió i conclusions .....</b>	<b>38</b>
4.1. Discussió.....	38
4.1.1. Teletreball i síndrome del Burnout.....	38
4.1.2. Condicions del treball i la síndrome del Burnout .....	38
4.1.2.1. Espai diferenciat lloc de treball i síndrome del Burnout .....	38
4.1.2.2. Condicions ambientals i ergonomia i síndrome del Burnout .....	38
4.1.2.3. Obligatorietat del teletreball i síndrome del Burnout .....	39
4.1.2.4. Dotació d'eines necessàries per a teletreballar i síndrome del Burnout .....	39
4.1.2.5. Formació necessària per a teletreballar i síndrome del Burnout.....	40
4.1.3. Conseqüències de teletreballar .....	40
4.1.3.1. El teletreballadors desitgen continuar teletreballant .....	40
4.1.3.2. Canvis conductuals o en la salut i el teletreball .....	40
4.1.4. Característiques del teletreballador i síndrome del Burnout .....	40
4.1.4.1. Conviure amb persones dependents i síndrome del Burnout .....	40
4.1.4.2. Nivell de domini en TIC i síndrome del Burnout.....	40
4.1.5. Inici del teletreball i síndrome del Burnout .....	41
4.2. Conclusions.....	41
<b>5. Limitacions .....</b>	<b>43</b>
<b>6. Recomanacions.....</b>	<b>44</b>
<b>7. Bibliografia .....</b>	<b>45</b>
<b>Annexos .....</b>	<b>48</b>
<b>Annex 1 .....</b>	<b>48</b>

## Índex de taules i figures

<i>Taula 1. Criteris de valoració CBB</i> .....	20
<i>Taula 2. Comparació de mitjanes de Burnout entre persones que han teletreballar i les que no ho han fet</i> .....	24
<i>Taula 3. Mitjana de puntuacions de teletreballadors i no teletreballadors en factors de Burnout</i> .....	24
<i>Taula 4. Comparació de mitjanes de Burnout entre persones disposaven de lloc diferenciat per a treballar dels que no</i> .....	25
<i>Taula 5. Mitjana de puntuacions de teletreballadors que disposaven de lloc diferenciat per a treballar dels que no en factors de Burnout</i> .....	26
<i>Taula 6. Comparació de mitjanes de Burnout entre les diferents condicions ambientals i d'ergonomia del lloc de treball</i> .....	26
<i>Taula 7. Comparació de mitjanes de Burnout entre persones que han teletreballat de manera voluntària de les que ho han fet de manera obligada</i> .....	28
<i>Taula 8. Mitjana de puntuacions de teletreballadors que operaven en la modalitat de teletreball dels que ho feien de manera obligatòria en factors de Burnout</i> .....	29
<i>Taula 9. Comparació de mitjanes de teletreballadors que han estat dotats de les eines necessàries per a treballar dels que no</i> .....	30
<i>Taula 10. Comparació de mitjanes de Burnout entre teletreballadors que han rebut formació necessària per a teletreballar dels que no l'han rebut</i> .....	30
<i>Taula 11. Mitjana de puntuacions de teletreballadors que han rebut formació necessària per a teletreballar dels que no l'han rebut en factors de Burnout</i> .....	31
<i>Taula 12. Comparació de teletreballadors que volen seguir treballant en aquesta modalitat en un futur dels que no</i> .....	31
<i>Taula 13. Mitjana de puntuacions de teletreballadors que han operat de manera completa o parcial que volen seguir teletreballant respecte els que no ho desitgen</i> .....	32
<i>Taula 14. Comparació de mitjanes de Burnout entre teletreballadors que conviuen amb persones dependents de les que no</i> .....	33
<i>Taula 15. Mitjana de puntuacions de teletreballadors que conviuen amb persones dependents de les que no en factors de Burnout</i> .....	33
<i>Taula 16. Comparació de mitjanes de Burnout segons el nivell TIC dels teletreballadors</i> .....	34
<i>Taula 17. Mitjana de puntuacions de teletreballadors que presenten diversos nivells de domini de les TIC en factors de Burnout</i> .....	35
<i>Taula 18. Comparació de mitjanes de Burnout entre teletreballadors que van iniciar el teletreball abans de la pandèmia COVID-19 d'aquells que van iniciar arrel de la pandèmia</i> .....	36
<i>Taula 19. Mitjana de puntuacions de teletreballadors que van iniciar el teletreball arrel de la pandèmia de la COVID-19 i dels que van iniciar-ho amb anterioritat al confinament en factors de Burnout</i> .....	36
<i>Figura 1. Gènere dels enquestats</i> .....	20
<i>Figura 2. Convivència dels enquestats</i> .....	21

<i>Figura 3. Estudis finalitzats dels enquestats .....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 4. Nivell de domini de les TIC dels enquestats .....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 5. Classificació professional dels enquestats.....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 6. Modalitat de treball dels enquestats.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 7. Canvis conductuals o en la salut en teletreballadors.....</i>	<i>32</i>

## Resum

El teletreball s'ha incrementat de manera exponencial en les empreses a nivell mundial arrel de la pandèmia de la COVID-19, tot i que aquesta modalitat ja presentava un augment en les últimes dècades en els països desenvolupats. El teletreball com qualsevol tipus de modalitat de treball pot presentar riscos laborals que poden desencadenar trastorns físic i mentals, i inclús malalties. L'objectiu del present estudi és analitzar des de la perspectiva investigativa si existeix influència del teletreball en la síndrome del Burnout, així com alguna característica del teletreballador i de les condicions i factors inherents al teletreball.

Per dur a terme l'esmentada investigació, s'ha realitzat una enquesta a través de l'eina formularis de Google, en la qual s'han inclòs preguntes sociodemogràfiques, sobre les condicions laborals del teletreball i els qüestionaris de mesura de Burnout: MBI (adaptació a la llengua espanyola publicat a la *NTP 732*) i CBB (publicat a la *Revista de Psicologia del Treball y de las Organizacions*, 1997). Els resultats de la present investigació s'han analitzat de manera quantitativa a través del programa de tractament de dades i anàlisi estadístic SPSS. A més a més, en diferents moments, la informació ha estat ampliada amb l'anàlisi descriptiva dels resultats extrets de l'enquesta esmentada.

Segons els resultats extrets, es pot concloure que la modalitat de teletreball no influeix en la síndrome del Burnout, però sí en canvi es relacionen amb aquesta malaltia diverses condicions d'ergonomia i d'espai, d'absència de planificació en la implementació del teletreball i de domini de les TIC. Afegir que s'ha trobat que la majoria de teletreballadors han notat canvis en la seva salut i conducta arrel de teletreballar, però, tot i així, un gran volum d'empleats prefereixen continuar treballant sota aquesta modalitat en un futur.

**Paraules clau:** Teletreball, síndrome de Burnout, TIC, COVID-19 i salut.

## Abstract

Telework has increased exponentially in companies worldwide because of the COVID-19 pandemic, although this modality has already increased in recent decades in developed countries. Teleworking, like any type of work, can present occupational risks that can trigger physical and mental disorders and even illness. The aim of the present study is to analyze from a research perspective whether there is an influence of telework on Burnout syndrome, as well as any characteristics of the teleworker and the conditions and factors inherent in telework.

To carry out this research, a survey was carried out using the Google forms tool, which included socio-demographic questions, on the working conditions of teleworking and Burnout measurement questionnaires: MBI (adaptation to the Spanish language published in NTP 732) and CBB (published in the Journal of Psychology of Work and Organizations, 1997). The results of the present research have been analyzed quantitatively through the SPSS statistical data processing and analysis program. In addition, at different times, the information has been expanded with the descriptive analysis of the results extracted from the said survey.

According to the extracted results, it can be concluded that the telework modality does not influence the Burnout syndrome, but instead several conditions of ergonomics and space are related to this disease, of the absence of planning in the implementation of the telework and ICT mastery. Add that it has been found that most teleworkers have noticed changes in their health and behaviour because of teleworking, but still a large volume of employees prefer to continue working under this modality in the future.

**Keywords:** Telework, Burnout syndrome, ICT, COVID-19 and health.



## Introducció

A nivell mundial, en les darreres dècades han existit canvis culturals, econòmics i sociodemogràfics que han afectat directament a les condicions laborals dels treballadors, el que ha produït l'inici de noves modalitats de treball més flexibles, com és el cas del teletreball.

L'augment de la connectivitat i de les TIC han permès que les tasques que els treballadors puguin realitzar des de casa, així com el teletreball en sí, s'hagin incrementat en els darrers anys. Les avantatges que ofereix aquesta nova modalitat, tant per a treballadors com per a empreses i societat, ha produït que gran part dels països desenvolupats hagin promogut la implantació del teletreball.

No obstant, s'ha de tenir en compte que el teletreball, com qualsevol tipus de forma laboral, pot presentar riscos professionals que poden derivar en diversos trastorns entre els treballadors, com és el cas de la síndrome del Burnout.

El present estudi pretén valorar si el teletreball té algun impacte sobre la síndrome del Burnout en l'empleat o bé si alguna condició de treball o alguna característiques del propi treballador pot influir en l'afectació del l'esmentada síndrome.

## Justificació

La transformació laboral ha comportat la introducció del teletreball a les empreses dels països desenvolupats mitjançant l'ús de les TIC. Durant l'any 2009, el 7,8% dels treballadors europeus operaven en la modalitat de teletreball. L'any 2019 aquest percentatge s'havia incrementat a quasi al 10% dels empleats europeus. L'increment de la implantació d'aquesta nova modalitat en les empreses ha estat exponencial des de l'inici de pandèmia de la COVID-19, arribant fins al 40% de treballadors en Europa. Aquesta implementació s'ha realitzat majoritàriament de manera improvisada, amb mancança d'eines necessàries, sense control i sense estudis sobre avaluacions de lloc de treball, fet que ha desencadenat en alguns treballadors trastorns físics i psicosocials.

L'augment del teletreball ha incrementat els estudis d'investigació sobre la relació dels seus efectes en la salut dels treballadors. És en aquest període de temps, on es comença a relacionar de forma directa el teletreball i la síndrome del Burnout. Tot i els avanços en l'estudi de la matèria, existeixen diferències significatives entre els resultats de les investigacions presents en l'actualitat que depenen directament de l'àmbit geogràfic, categoria professional, empresa i lloc de treball.

Aquest fet genera una gran inquietud en la continuïtat de l'estudi, per tal de poder obtenir resultats més significatius i concloents sobre l'esmentada relació. De la mateixa manera, es justifica l'ampliació de l'estudi intentant relacionar diverses condicions i factors del teletreballador amb la Síndrome de Burnout, aspectes que podrien ser els causants de les diferències en els estudis realitzats fins el moment. La cerca de resultats més concloents permetria crear i aplicar mesures preventives per alleujar els factors que poden desencadenar l'afectació de la Síndrome del Burnout entre els teletreballadors en cas que existís una relació significativa.

## Objectiu i abast

L'objectiu general del present treball és conèixer, a través d'un estudi quantitatiu amb recopilació de dades a través d'una enquesta i anàlisi de dades a nivell descriptiu i estadístic, si el teletreball té una major influència sobre la síndrome del Burnout en els empleats que operen sota l'esmentada modalitat que sobre els que treballen de manera presencial, per això s'efectua la principal hipòtesi:

**Hipòtesi 1:** Existeix una relació significativa entre el teletreball i la síndrome del Burnout.

En la present investigació es plantegen altres objectius o hipòtesis que seran de caràcter secundari. Com a objectius específics destacar que es pretén conèixer, a través de la mateixa enquesta, si l'empleat disposa d'un espai diferenciat a la seva llar per a

teletreballar en condicions ambientals i d'ergonomia òptimes i la seva relació amb la síndrome del Burnout, si existeixen evidències de la síndrome del Burnout entre els teletreballadors que no han escollit de forma voluntària aquesta modalitat de treball, si les empreses han dotat als seus empleats de les eines i capacitació necessàries per dur a terme amb èxit el teletreball i la seva relació amb la síndrome del Burnout, si els teletreballadors estan satisfets amb aquesta modalitat de treball i prefereixen continuar en un futur en ella, si els teletreballadors han notat algun canvi conductual o en la seva salut des de que operen en aquesta modalitat, si els treballadors amb persones al seu càrrec tenen una major predisposició a estar afectades per la síndrome del Burnout, si el nivell en TIC té alguna relació amb la síndrome del Burnout i, per últim, si els treballadors que inicien el teletreball arrel de la pandèmia de la COVID-19 presenten resultats diferents en els qüestionaris de detecció de la síndrome del Burnout, respecte aquelles persones que ja havien iniciat aquesta modalitat amb anterioritat al confinament. Per tal de poder assolir els esmentats objectius es formulen les següents hipòtesis:

**Hipòtesi 2:** Les persones que han portat a terme el teletreball d'una manera planificada i en òptimes condicions ergonòmiques i d'espai tindran una menor incidència en Burnout.

**Hipòtesi 3:** Els teletreballadors volen continuar treballant de forma remota.

**Hipòtesi 4:** Els teletreballadors han notat canvis conductuals o en la seva salut des de que operen en aquesta modalitat.

**Hipòtesi 5:** Tenir persones dependents a càrrec incrementa el risc d'afectació de la síndrome del Burnout.

**Hipòtesi 6:** Els teletreballadors que tenen un nivell alt en TIC tenen un menor incidència en la síndrome del Burnout que els que tenen un nivell baix.

**Hipòtesi 7:** Els treballadors que inicien el Teletreball arrel de la pandèmia de la COVID-19 tenen una major incidència en la síndrome del Burnout que aquells que ja teletreballaven anteriorment.

## 1. Marc teòric

### 1.1. Teletreball

#### 1.1.1. Definició

Mundialment, en els darrers cinquanta anys s'han produït un seguit de canvis econòmics, culturals i sociodemogràfics que han afectat de manera directa a les condicions laborals de la població, el que ha originat la iniciació de noves formes de treball molt més flexibles.

El terme teletreball, atribuït a Jack Nilles, apareix a 1973 a Estats Units motivat per la primera crisi de petroli. L'esmentada recessió va crear la necessitat de reducció dels trasllats dels treballadors a les oficines respectives, instaurant una nova modalitat de treball, el treball des del domicili. Tot i els múltiples avantatges demostrats en aquell moment, com la disminució de la contaminació, l'estalvi en costos i inclús el guany de temps en la vida de les persones, no és fins a inicis del 2009 quan s'inicia una expansió i augment del teletreball a la societat. Aquest creixement es vincula de manera directa amb l'increment de la connectivitat, gràcies a Internet, l'augment de l'ús de les TIC i la creixent demanda de la conciliació familiar i laboral.

Posteriorment, la pandèmia mundial provocada per la COVID-19 durant l'any 2020 ha impulsat el teletreball en els països desenvolupats de manera exponencial, finançant la seva viabilitat en les empreses i competint forta i directament amb la modalitat de treball tradicional; el treball presencial.

La seva definició ha estat modificada de manera constant en a literatura i actualment, segons l'Organització Internacional del Treball, el teletreball es podria definir com una modalitat de treball que ha de complir dos trets diferenciadors; el primer es que l'activitat laboral s'ha de dur a terme fora de les instal·lacions o oficines pròpies de l'empresa contractant, i el segon, és que els treballadors han de desenvolupar el seu treball de manera remota mitjançant tecnologies de la informació i la comunicació o altres medis informàtics o de telecomunicació.

Segons el model organitzatiu del teletreball es poden trobar diverses variants: teletreball a domicili, tant a temps complet com parcial, teletreball combinat o modalitat mixta, aquella que combina el treball presencial a les instal·lacions o oficines de l'empresa amb el treball remot al domicili de l'empleat, el teletreball mòbil, aquell que es realitza des de qualsevol punt o localització y el teletreball a centres de treball, aquell que es realitza en instal·lacions o oficines satèl·lits o en l'estranger (Alonso & Cifra, 2002).

Sent cert que, prèviament a setembre de 2020, la legislació en matèria de teletreball a Espanya era feble i poc definida perquè es regulava bàsicament amb l'Acord Marc Europeu de Teletreball 2002, a partir de l'esmentada data, es produeix un avanç significatiu en matèria legislativa amb l'aprovació del Real Decret 28/2020, de 22 de setembre. Aquesta norma jurídica regula i defineix el treball a distància en qualsevol sector professional en matèria de seguretat i salut laboral, temps de treball i descansos, transparència de les condicions de treball, manteniment en la igualtat i oportunitats dels treballadors respecte la modalitat presencial, voluntarietat i drets dels empleats, així com les compensacions per les despeses ocasionades sobre el treballador.

Cal fer especial èmfasis al que respecta a la seguretat i salut dels treballadors, i es que l'empresa o l'empresari està obligat a realitzar l'avaluació de riscos de cada lloc de treball existent en l'empresa, incloent el domicili del treballador, en el cas que operi en la modalitat de teletreball. No obstant, la visita al domicili de l'empleat per realitzar l'esmentada avaluació, requereix del consentiment o l'autorització del treballador. En cas de no concedir-se, l'avaluació seguirà sent

d'obligat compliment, però aquesta es realitzarà en base a les dades facilitades al servei de prevenció, fet que podria desvirtuar la realitat de riscos en el lloc de treball i, en conseqüència, no poder realitzar una bona planificació de l'activitat preventiva.

### **1.1.2. Avantatges i inconvenients**

A través d'una revisió de la literatura en matèria de teletreball i tenint en compte també la NTP 412 de l'Institut Nacional de Seguretat, Salut i Benestar en el Treball d'Espanya, es poden definir un seguit de beneficis o inconvenients de la present modalitat tant a nivell empresarial, social com pel propi treballador.

#### **Avantatges del Teletreball**

##### 1. Per a l'empresa

- Disminució de l'absentisme (Collins, 2005).
- Increment de la productivitat (Bloom & altres, 2013).
- Disminució de la rotació de personal i augment de la atracció i retenció del talent per la millora de l'Employer Branding (Bentley & Yoong, 2000) i de la innovació empresarial (Pyörä, 2011).
- Reducció de costos empresarials al minar l'espai de instal·lacions o espais prèviament destinats al treball presencial (Cárcamo & Villegas, 2009).
- Disminució d'accidents in itinere.

##### 2. Per a la Societat

- Disminució de la congestió vehicular a les grans ciutats. (Pirdavani, Bellemans, Brijs, Kochan & Wets, 2015)
- Oportunitat de repoblació de l'entorn rural, el que afavoriria a la reducció de la massificació de les grans ciutats.
- Disminució de la contaminació mediambiental vinculada a les emissions de CO<sub>2</sub> associades al transport de les persones. (RACC, 2007; Egbuta, Thomas & Al-Hasan, 2014)

##### 3. Per al treballador

- Existència de la millora entre la conciliació familiar i professional (Harris & Tremblay, 2003).
- Disminució de costos en matèria de transport, dietes i despeses derivades del conservament del vehicle propi, en cas de ser emprat. (Vesala & Tuomivaara, 2015).
- Disminució del temps de desplaçament del domicili al lloc al centre de treball, el que es podria considerar un temps perdut per al treballador i que amb aquesta modalitat guanyarà en temps d'oci o vida familiar.
- L'empleat disposarà de la gestió pròpia del temps de treball i també a nivell organitzatiu (Brodt y Verburg, 2007).
- Augment de la predisposició del treballador a incrementar la productivitat (Bloom & altres, 2013)
- Increment de les hores de descans i somni.

#### **Inconvenients del Teletreball**

##### 1. Per a l'empresa

- Descentralització en l'estructura empresarial i possible pèrdua de jerarquia derivada a la inexistència d'una supervisió continuada i la dispersió dels treballadors (Nilles, 1998).
- Forta inversió inicial en les eines, TICs i qualsevol material necessari per a la implantació del teletreball de l'empresa.

- Dificultat en la realització d'una avaluació del lloc de treball per part del servei de prevenció, donades les incoherències del marc legislatiu entre teletreball, protecció a la intimitat i Llei de Protecció de Riscos Laborals.

## 2. Per a la societat

- Existència de bretxa digital en l'accés a les TIC (Pimienta, 2007).
- Disminució de les relacions interpersonals. (Cárcamo & Villegas, 2009; Abdullah & Ismail, 2012; Scott, Dam, Páez & Wilton, 2012).
- Perjudici a la sindicalització i a la millora de les relacions laborals.

## 3. Per al treballador

- Possible pèrdua del sentiment de pertinença cap a l'organització donada la disminució d'interacció entre companys, entre la direcció i amb la empresa en general.
- Generació de sentiment d'aïllament i soledat (Grenier, J. & altres, 1997).
- Increment de la dificultat per a treballar en equip. (Nandhakumar y Baskerville 2006).
- Increment del sedentarisme el que pot provocar riscos en la salut del treballador. També s'han de considerar un increment d'altres riscos per a la salut derivats de la inexistència d'un bon control de l'ergonomia del lloc de treball.
- Increment de la jornada laboral si el treballador no sap gestionar la desconexió digital i augment del risc de desenvolupar addicció al treball.
- Amb dependència directa de la personalitat del teletreballador, increment de diversos factors estressors que poden incrementar riscos psicosocials, els quals poden afectar de manera directa a la salut del treballador i a la insatisfacció laboral. (Meymandpor & Bagheri, 2017)

### **1.1.3. Teletreball en temps de COVID**

Segons dades extretes de l'Institut Nacional d'Estadística, basades en una enquesta de Població Activa a Espanya, durant l'any 2019, els treballadors que operaven en la modalitat de teletreball representaven el 4,8% dels empleats del país, percentatge especialment baix en comparació al de la mitjana dels països de la Unió Europea situat en el 9,9%.

Els professionals que empraven el teletreball fins a la data, eren treballadors altament qualificats, amb un elevat coneixement de les TIC i amb alt grau d'autonomia i presa de decisions. Cal afegir, que les empreses que havien instaurat el teletreball fins aquest moment, disposaven de les infraestructures necessàries per dur a terme amb èxit el treball des de la modalitat portada a estudi en la present investigació. (The European Commission's Science and knowledge service, 2020).

Des de l'inici de la pandèmia de la COVID-19, donades les restriccions governamentals de mobilitat, aforaments i recomanacions de l'ús de treball en remot, s'incrementa el teletreball a nivell mundial. Concretament, s'estima que a la Unió Europea el 40% dels teletreballadors actuals s'inicien en aquesta modalitat arrel de l'inici de la pandèmia (Eurofound, 2020). Cal destacar que especialment a Espanya, en les setmanes més restrictives de la pandèmia, s'arriba a un índex de teletreballadors del 34% de la població activa segons estudi realitzat per Ivielab. Actualment i segons l'enquesta realitzada per Adecco Group Institute, a Espanya decreix l'ús del teletreball comentat amb anterioritat, però si que es pot afirmar que aquesta modalitat conserva un índex elevat, del 14,7%, xifra novament inferior a la mitjana de teletreballadors de la Unió Europea situada en el 21,5%, però molt superior al 4,8% de l'any 2019.

Cal posar l'accent, que a diferència del teletreball instaurat anterior a la pandèmia, moltes empreses no disposaven de les infraestructures i eines necessàries per implantar amb èxit el teletreball, motiu pel qual es va implementar en moltes ocasions de manera quasi improvisada. A més a més, s'ha de tenir en compte que els nous teletreballadors no disposaven d'una experiència provada a nivell organitzatiu, tenien manca d'habilitats i capacitació amb les TIC i disposaven d'espais de treball inadequats, combinats, a la vegada, de càrregues familiars, concretament la cura de menors donat el confinament. Aquest cúmulo de fets dificultaven la

qualitat en el treball, l'estabilitat entre la vida laboral i familiar i la protecció de la salut física i mental del treballador. (The European Commission's Science and knowledge service, 2020).

## **1.2. Teletreball des de l'òptica de la salut laboral**

El teletreball és considerat com una modalitat de treball que modifica, entre d'altres, l'organització del treball, tret que pot derivar a comportar tant riscos per a la salut del treballador en l'entorn laboral com aspectes positius en matèria preventiva; un clar exemple és la possibilitat de reducció de l'accidentabilitat *in itinere* del empleats.

Des de la perspectiva de la salut laboral, el teletreball pot desencadenar diversos riscos per a la salut i trastorns en els empleats de caire visual i ocular, musculoesquelètics i psicosocials.

Els principals riscos per la salut deriven de l'increment del sedentarisme en l'empleat i els més habituals són l'augment de: l'obesitat, malalties coronaries, diabetis, colesterol, tensió arterial i de depressió o ansietat. De manera ocasional, els facultatius també relacionen el sedentarisme amb diversos tipus de càncer, osteoporosis o mort prematura. (Márquez, Rodríguez & de Abajo, 2006).

### **1.2.1. Teletreball i trastorns visuals i oculars**

L'ús continuat de Pantalles de Visualització de Dades conjuntament amb condicions ambientals d'il·luminació, temperatura i humitat, en un entorn no controlat com és el domicili d'un empleat, poden provocar fatiga visual o astenopia en els teletreballadors. (Di Martino 2001; Harrington & Walter 2004).

### **1.2.2. Teletreball i trastorns musculoesquelètics**

És un fet provat que el teletreball incrementa el sedentarisme, tant per l'absència o disminució del desplaçament al lloc de treball, com per la posició asseguda que requereix aquesta modalitat. Aquesta manca o disminució d'activitat en una persona pot experimentar el risc de diverses malalties, com s'ha comentat amb anterioritat, i, a més a més, pot provocar un increment de problemes musculoesquelètics.

A més a més, els teletreballadors acostumen a adoptar postures forçades durant la seva jornada de treball, tant per poder veure la pantalla correctament, sobretot si es tracta d'un ordinador portàtil, com per l'ús excessiu de teclats, ratolins o smartphones, entre d'altres. Aquestes posicions poden donar lloc a fatiga muscular, dolors d'esquena, espatlla i extremitats superiors i problemes d'articulacions com la síndrome del túnel carpià (Di Martino 2004; Bergum 2007).

### **1.2.3. Teletreball i trastorns psicosocials**

El teletreball també pot tenir conseqüències sobre la salut psicosocial del treballador, tant per aquelles relacionades amb l'ús de les TICs, com per aquelles referides directament a la modalitat de teletreball.

Els trastorns relacionats directament amb les TICs estan connectats principalment amb les habilitats dels treballadors, així com de la seva capacitat, adaptació continuada i coneixement de les eines. La dinamització constant i evolutiva inherent a les TICs, pot portar a l'empleat a desenvolupar tecnoestrès (Fabregat, 2002). A més a més, es pot afegir que aquesta patologia pot ser soferta o bé per conflicte per la manca d'habilitats amb les TICs, o bé per l'addicció i/o obsessió a les mateixes (Salanova, Cifré & Martín, 1999).

Els trastorns relacionats directament amb la modalitat de teletreball són aquells que estan relacionats amb l'estrès i la fatiga mental (principalment provocats per una possible sobrecàrrega de treball), la manca de fixació de ritmes o horaris de treball, l'absència de les relacions personals (sensació d'aïllament laboral), la manca de supervisió i la conflictivitat que existeix entre les



demandes familiars durant la jornada laboral i el treball en sí (Rubini, 2012). Aquest estrès o fatiga mental pot provocar en el treballador ansietat, irritabilitat, trastorns de son, baixada d'autoestima i problemes de concentració, entre d'altres.

### **1.3. Teletreball i la síndrome del Burnout**

#### **1.3.1. Definició de la síndrome del Burnout**

El terme síndrome de Burnout, atribuït a Hebert Freudenberger, apareix a 1974 a Estats Units. Inicialment es defineix com un procés de pèrdua d'atenció laboral per part del treballador, degut a un gran esgotament provocat per sobrecàrrega de treball combinat amb una sensació de fracàs al no poder satisfer la totalitat de les tasques empresarials designades.

Més tard i a partir de 1976, des de l'àmbit psicosocial, són molts els professionals que modifiquen o amplien aquesta primera definició; en un primer moment, des d'uns àmbits laborals concrets i, més tard, ampliant a la totalitat dels llocs de treball. Destaquen en l'estudi sobre la definició de l'esmentada síndrome Maslach (1976), Brill (1984), Maslach i Jackson (1986) i Pines i Aronson (1988). En aquestes primeres investigacions, es planteja que la síndrome del Burnout es pot definir conceptualment segons tres dimensions en terme de simptomatologia. Els treballadors afectats per aquesta síndrome presentaven un elevat esgotament esdevingut d'un treball intens per l'acompliment de les tasques designades, un abandonament de les necessitats personals dels propis treballadors i una absència d'autorealització. Aquests símptomes eren resposta directa a la mancança cognitiva i conductual de l'afrontament de les demandes laborals que desbordaven als recursos individuals dels treballadors (Lazarus & Folkman, 1984).

A 1998, s'incrementa novament la definició de la síndrome, i el Burnout es relaciona amb un estat mental negatiu vers el treball perdurable en el temps, acompanyat d'esgotament, desmotivació, sentiment de malestar i d'incompetència i desenvolupament d'actituds distants en el treball (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Més tard, ja al segle XXI, aquest fenomen es vincula també a processos organitzatius de l'empresa o del centre de treball i a les pròpies tasques inherents al lloc de treball (Gil-Monte, 2001). En aquesta centúria, l'anàlisi i les investigacions d'aquesta síndrome s'intensifiquen tant a nivell social i humanista com mèdic, biològic i psicològic (Barraza, 2011). En aquest mateix període de temps, la síndrome del Burnout també es relaciona a la col·lectivitat, s'observa que l'esmentada síndrome pot aparèixer de manera conjunta en treballadors que comparteixen instal·lacions, grups de treball o inclús aquells empleats que es troben a la mateixa empresa (Salanova & Llorens, 2011).

Destacar que en aquest segle, apareix certa intenció per part d'investigadors, de metges i de juristes de catalogar la síndrome del Burnout com una nova malaltia o síndrome clínic de diagnòstic psicopatològic. És l'any 2019 quan l'Organització Mundial de la Salut reconeix per primer cop la síndrome del Burnout com a malaltia professional, tot i que no entrarà en vigor en la classificació internacional de malalties (CIE-11) fins a l'any 2022.

#### **1.3.2. Causes de la síndrome del Burnout**

Segons definició plantejada, queda clar que la síndrome del Burnout està clarament relacionada amb l'entorn laboral i les seves condicions i, a la vegada, té dependència amb variables de personalitat o entorn personal.

D'acord amb l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball, la principal causa que desencadena el Burnout és una elevada font d'estrès que comporta gran tensió, tant en l'aspecte cognitiu com en l'emocional durant un llarg període de temps. El seu origen pot haver-se ocasionat per una sobrecàrrega de treball, per exigències desmesurades del lloc de treball o càrrec, per manca de recolzament social en la feina, per deficiència en formació per dur a terme les tasques designades al lloc de treball, per conflicte de rol, per carències organitzatives, d'autonomia i de control, i per relacions laborals insatisfactòries.

Per altra banda, cal tenir en compte que també existeixen factors psicosocials que poden produir la síndrome del Burnout en els treballadors, com són el contagi social de les emocions entre un grup d'empleats (Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2005), la manca d'equitat entre resultat i inversió en el treball (Schaufeli, 2011), el desequilibri entre els requeriments i els recursos tant organitzacionals com socials en les empreses (Demerouti, 2001) i quan existeixen dubtes sobre la capacitat, habilitats o eficàcia per dur a terme el treball (Bandura, 1997).

### **1.3.3. Simptomatologia de la Síndrome del Burnout**

L'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball determina que els principals símptomes que presenten els treballadors afectats per la síndrome del Burnout poden ser de caire psicossomàtic, conductual, emocional, actitudinal o social.

#### **Símptomes psicossomàtics**

Es manifesta un elevat índex d'esgotament o fatiga crònica que pot arribar a afectar a la qualitat de vida del treballador, ja que també pot comportar alteracions funcionals a l'organisme principalment a nivell digestiu, cardíoc-respiratori, nerviós i reproductiu. Les persones afectades poden presentar constants mals de cap, insomni, dolors musculars, desordres digestius i gastrointestinals, entre d'altres.

#### **Símptomes conductuals**

Es reflexa una actitud d'intranquil·lilitat i hiperactivitat constant, impossibilitat de concentració, canvis sobtats d'humor amb un increment d'agressivitat, dificultat en la relació social i desenvolupament de comportaments insensibles i negatius vers el client.

#### **Símptomes emocionals**

Fonamentalment predomina l'esgotament emocional causat principalment per una ansietat constant, irritabilitat, sentiments d'aïllament, frustració, baixa realització personal i culpabilitat, depressió o avorriments principalment.

#### **Símptomes actitudinals**

Essencialment es manifesta cinisme, desinterès pel treball, aversió i ironia cap als clients o companys de l'organització.

#### **Símptomes socials**

Es fa palpable una minva en les relacions interpersonals i una disminució de la qualitat de vida del treballador, donat l'augment de les actituds negatives en tots els seus àmbits; personal i laboral.

### **1.3.4. Fases de la Síndrome del Burnout**

El desenvolupament de la síndrome del Burnout es realitza de forma gradual, ja que com s'ha comentat amb anterioritat és necessari l'exposició a factors de risc durant un llarg període de temps. Les etapes de transició estan delimitades en cinc fases.

#### **Fase inicial**

El treballador està entusiasmat i té un grau elevat de motivació y energia donades les seves expectatives positives dipositades en el nou lloc de treball. Acostuma a prolongar la seva jornada diària.

#### **Fase d'estancament**

L'empleat nota l'incompliment de les expectatives del lloc de treball i comença a percebre el desequilibri entre els requeriments demandats i els recursos dels que disposa.

#### **Fase de frustració**

El treballador es desil·lusiona i es frustra al no obtenir els resultats esperats i al adonar-se que no s'adeqüen les demandes a les capacitats. S'inicia la irritabilitat, algun conflicte laboral i poden aparèixer els primers símptomes emocionals i conductuals.



### **Fase d'apatia**

L'empleat pren una postura defensiva i de desmotivació. S'incrementen els símptomes conductuals i afloren els actitudinals.

### **Fase de cremat**

El treballador es troba en una situació d'elevat desgast emocional, insatisfacció i frustració, el que genera per a l'empresa una baixa productivitat i per l'individu conseqüències negatives per a la seva salut física i mental. Si la persona arriba a aquesta fase és difícil la seva reversió i habitualment l'empleat abandona el lloc de treball o sol iniciar un període d'incapacitat laboral.

## ***1.3.5. Conseqüències de la Síndrome del Burnout per a les empreses***

La detecció precoç i la planificació preventiva vers la síndrome del Burnout en les organitzacions és vital, ja que l'esmentada síndrome no és aliena a les empreses i el deteriori dels seus treballadors pot comportar grans desavantatges competitiu i de cost per a les companyies.

D'acord amb els símptomes i les fases presentades anteriorment, cal destacar que és determinant tractar immediatament a aquelles persones que s'inicien en la síndrome del Burnout, ja que l'acumulació de símptomes pot derivar en una situació d'incapacitat laboral, tant de curta com llarga durada.

Destacar també que entre els principals inconvenients, a part de l'absentisme laboral, es troben la disminució de l'eficàcia i eficiència del treballador en la companyia, l'increment de la desmotivació dels empleats, la pèrdua de l'orgull de pertinença el que incrementa la rotació i l'abandonament de personal en l'organització, el decreixement de la capacitat de treball, l'increment de la dificultat de treball en equip i la reducció de la qualitat en el treball.

## ***1.3.6. Diagnòstic de la síndrome del Burnout***

La síndrome del Burnout es pot diagnosticar a través de diferents instruments amb independència del tipus de treball, categoria professional, tasques que es realitzen habitualment o sector en el que es treballa. Com a risc psicosocial, la millor opció és la seva prevenció, per tant, ha de ser inclòs en les avaluacions periòdiques en matèria psicosocial.

Les principals eines de detecció són les diverses versions del qüestionari de Maslach Burnout Inventory (MBI) que avaluen la síndrome a través de les variables d'esgotament, de cinisme, de despersonalització i d'ineficàcia professional amb una fiabilitat aproximada del 90%. Destacar que existeix un adaptació del MBI a la llengua espanyola que es va publicar a la Revista de Psicologia del Treball i les Organitzacions (Salanova, 2000) i que permet un estudi quantitatiu sobre el grau de Burnout en els treballadors respecte les dimensions d'esgotament, cinisme i eficàcia professional.

Diversos estudis asseguren que l'escala MBI presenta problemes teòrics i psicòmètrics i aconsellen la necessitat d'introduir noves escales de mesura complementàries, com és el Qüestionari Breu de Burnout (CBB). Aquesta darrera enquesta permet la realització d'un estudi quantitatiu sobre l'afectació de la síndrome del Burnout en els empleats, sobre l'existència de factors que es poden trobar en el lloc de treball i que indueixen a presentar Burnout i sobre si hi ha presència de problemes en la salut física i/o mental de l'empleat.

## ***1.3.7. Relació entre el Teletreball i el Burnout***

Les noves organitzacions del treball, com per exemple el teletreball, poden generar avantatges i inconvenients tant per les organitzacions com pels seus empleats, tal i com s'ha observat en el present estudi.

L'ús continuat de les TIC i el teletreball poden incrementar la productivitat dels treballadors, incentivar l'autonomia i la creativitat de l'empleat i afavorir la comunicació principalment, però, a la vegada, aquest model organitzatiu pot produir riscos associats a l'estrès laboral, com el tecnoestrès o la síndrome del Burnout (Vallecillo, 2020), derivats d'una possible manca de capacitació, sobrecarrega mental, defectes en la fixació d'horaris de treball i descans, carències organitzatives, sentiments d'aïllament, entre d'altres.

L'increment de la utilització de les TIC i aparells electrònics en l'àmbit laboral, així com el tractament de dades, estan ocasionant noves patologies a nivell laboral, com és l'extensió de la síndrome del Burnout a qualsevol col·lectiu ocupacional (Baker, Demerouti & Schaufeli, 2002).

D'acord amb Pinto & Gonzalo, 2020, els teletreballadors estan exposats als riscos de sobrecàrrega de treball i a la síndrome del Burnout, ja que la majoria dels ocupadors aprofiten la manca d'estructura per incrementar exigències, requeriments i tasques als empleats que requereixen d'un augment del seu horari laboral, sense una compensació addicional.

La implementació del teletreball de manera abrupta ha evidenciat repercussions en la salut física i mental del treballador, incrementant les patologies relatives a l'ergonomia de lloc de treball, trastorns visuals, lumbàlgies i la síndrome de Burnout (increment d'estrès per manca d'il·luminació, excés de soroll, manca d'organització i sentiment de soledat). (Rappaccioli, Hernández, Zamora, 2020).

Per altra banda, destacar que existeixen investigacions que afirmen que els teletreballadors senten una major satisfacció laboral i, a la vegada, experimenten una menor sensació d'estrès i, per tant, de Burnout (Lampert & Poblete 2018, Vries & Turmes, 2019, Arce & Rojas, 2020).

El teletreball pot aportar una millora de qualitat de vida en els empleats, si l'empresa ha estat capaç d'assolir una bona organització, en canvi, en absència de la mateixa, s'observa un efecte negatiu a nivell psicosocial sobre els empleats, on s'incrementa tant la insatisfacció laboral, com l'índex d'estrès entre ells (Benjumea-Arias, Cilla-Enciso & Valencia Arias, 2016).

Per últim, destacar que la personalitat del teletreballador es vincula directament amb el benestar laboral y la possibilitat d'iniciar símptomes de la síndrome del Burnout. Segons investigació científica, s'afirma que aquells treballadors més extravertits tindran una major probabilitat a afectar-se per l'esmentada síndrome que els empleats més introvertits (Meymandpour & Bagheri, 2017).

## **2. Metodologia**

### **2.1. Instruments**

Per tal de poder donar resposta a les hipòtesis plantejades s'ha portat a terme una enquesta quantitativa, en la que s'han tingut en compte dades sociodemogràfiques, condicions laborals i preferències i sensacions del treballador. En la mateixa, també s'han pres com a referència l'adaptació del qüestionari del MBI a la llengua espanyola publicat a la NTP 732 del Ministeri de Treball i Assumptes Socials d'Espanya, 2004 i el Qüestionari Breu de Burnout (CBB) publicat a la Revista de Psicologia del Treball y de las Organizacions, 1997. L'esmentada enquesta es pot trobar en l'Annex 1 del present treball i com es pot observar es va realitzar en català i en castellà per eliminar una possible barrera lingüística.

#### **2.1.1. Dades sociodemogràfiques**

Inicialment es troben un total d'11 preguntes sociodemogràfiques per a la realització d'anàlisis descriptives. Les variables que es tracten són: gènere, edat, convivència, persones dependents a càrrec (menors de 12 anys o adults), estudis finalitzats, nivell de coneixement i ús de les TIC, categoria professional i antiguitat empresarial.

#### **2.1.2. Condicions laborals en modalitat de teletreball**

A continuació existeixen 10 preguntes específiques relacionades amb les condicions laborals d'aquells treballadors que únicament operen en la modalitat de teletreball.

#### **2.1.3. MBI**

Seguidament, s'ha quantificat, a través de l'escala MBI, el nivell de la síndrome del Burnout a través de tres subescales: esgotament, cinisme i eficàcia personal. L'esmentada escala està formada per 15 ítems, dividits en 5 punts relacionats amb aspectes d'esgotament, concretament amb fatiga mental i física, 4 ítems relacionats amb aspectes de cinisme o indiferència que presenta un treballador respecte el seu lloc de treball i, per últim, 6 afirmacions relacionades amb l'eficàcia professional que demostra l'empleat en el seu treball. L'escala es mesura amb respostes de tipus Likert segons els següents rangs: 0=Mai. 1=Poques vegades a l'any o menys. 2=Una vegada al mes o menys. 3=Poques vegades al mes. 4=Una vegada a la setmana. 5=Poques vegades a la setmana. 6= Tots els dies. De l'escala s'obtenen tres percentatges diferents: esgotament (suma dels valors dels ítems 1,2,3,4 i 6 /35\*100), cinisme (suma dels valors dels ítems 8,9, 13 i 14 /28\*100) i eficàcia personal (suma dels valors dels ítems 5,7,10,11,12 i 15 / 42\*100). A major percentatge, major serà l'índex d'esgotament, cinisme i eficàcia personal.

#### **2.1.4. CBB**

A continuació, es quantifica el nivell de la síndrome del Burnout a través del Qüestionari Breu de Burnout (CBB), el qual presenta tres subescales: factors del Burnout, síndrome del Burnout i conseqüències del Burnout. L'esmentada escala està formada per 21 ítems, dividits en 9 punts relacionats amb els factors que indueixen a presentar la síndrome de Burnout, 9 ítems relacionats directament amb la síndrome del Burnout i, per últim, 3 afirmacions relacionades amb les conseqüències de la síndrome del Burnout en la salut física o mental de l'enquestat. L'escala es mesura novament amb respostes de tipus Likert segons els següents rangs: 1=En cap ocasió. 2=Rarament. 3=Algunes vegades. 4=Freqüentment. 5=La majoria de les vegades. De l'escala s'obtenen tres puntuacions diferents: Factors del Burnout (suma dels valors dels ítems 2, 10, 16, 6, 14, 20, 4, 8, 9 ), síndrome del Burnout (suma dels valors dels ítems 1, 7, 15, 3, 11, 18, 5, 12, 19 ) i conseqüències del Burnout (suma dels valors dels ítems 13, 17, 21). Els ítems de color vermell han de ser invertits a l'hora de realitzar la suma per l'obtenció de resultats. Els resultats obtinguts seran globals i no avaluaran específicament les seves subescales.

Taula 1.

*Criteris de valoració CBB*

Variable	Baix	Medi	Alt
Factors de Burnout	9-19	>19-29	>29
Síndrome de Burnout	9-19	>19-25	>25
Conseqüències de Burnout	3-6	>6-8	>8

**Nota:** Adaptació al català <http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/julio2015/pagina13/anexo.pdf>

Els punts de tall en els que es considera que l'enquestat presenta la síndrome del Burnout de manera clara i que presenta conseqüències per la seva afectació són 25 i 8 respectivament (Alt en el quadre presentat). No obstant, per tal d'avaluar les conseqüències del Burnout a nivell clínic s'han de realitzar proves complementaries.

## 2.2. Procediment

L'enquesta presentada a l'Annex 1 i explicada anteriorment es realitza a través de l'eina Formularis de Google i es difon a treballadors en actiu que ocupen un lloc de treball que permet tant la modalitat de treball presencial com de Teletreball en qualsevol de les seves formes existent. La divulgació de la mateixa s'ha realitzat mitjançant l'enllaç obtingut a través de l'eina formulari a través de les xarxes socials Facebook, Twitter, LinkedIn i WhatsApp.

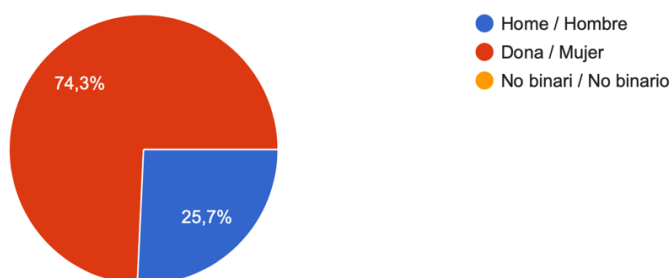
L'esmentada enquesta requereix d'identificació per a poder ser contestada, el que permet la limitació d'una única resposta per persona enquestada.

## 2.3. Participants

L'enquesta realitzada ha estat contestada per un total de 202 participants, 150 dones, 74,3%, i 52 homes, 25,7%. Es pot observar que existeix un predomini del sexe femení sobre el masculí.

Figura 1. *Gènere dels enquestats*

Gènere /Género:  
202 respuestas



L'edat dels enquestats es troba entre els 22 i els 65 anys, entre els quals el 69,09% pertany a la franja dels 27 als 48 anys.

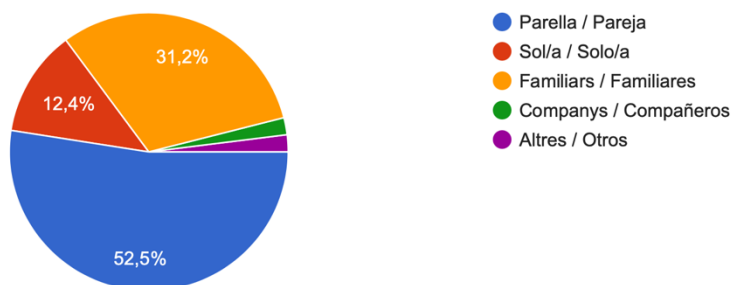
La major part de la mostra conviu en parella, concretament el 52,5 % que correspon a 106 enquestats, seguit del 31,2%, 63 persones, que conviu amb familiars, el 12,4%, 25 persones,

no conviuen amb ningú. De manera residual es troba un 2%, 4 persones, que conviuen entre companys de domicili i un altre 2% que es troba en altres situacions. S'observa que el 44,6% de la mostra no té fills, el 27,2% en té un, el 21,8% té dos, el 5,4% en té tres i quasi l'1% té quatre fills. Cal destacar, a la vegada, que el 62,4% conviu amb menors de 12 anys o persones dependents.

Figura 2. *Convivència dels enquestats*

Convivència / Convivencia:

202 respuestas

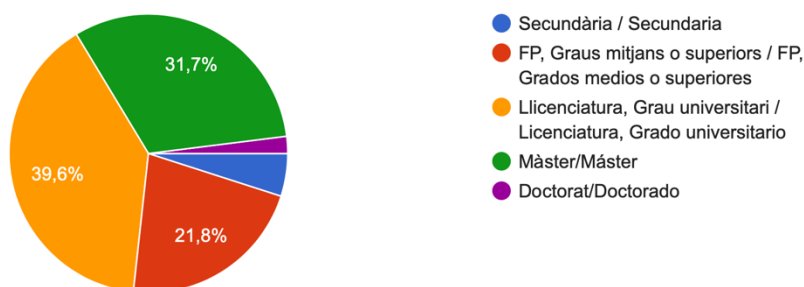


Respecte el nivell d'estudis es detecta que la major part de la mostra el 39,6%, 80 enquestats, tenen finalitzats estudis universitaris, un 31,7%, 64 enquestats, han acabat un màster, un 21,8% ha realitzat estudis professionals (FP o graus mitjans i superiors), un 5% únicament compta amb estudis secundaris finalitzats i un 2% de la mostra ha realitzat un doctorat. Es pot observar que la gran part dels participants té algun tipus de formació específica.

Figura 3. *Estudis finalitzats dels enquestats*

Estudios finalizados / Estudios finalizados:

202 respuestas

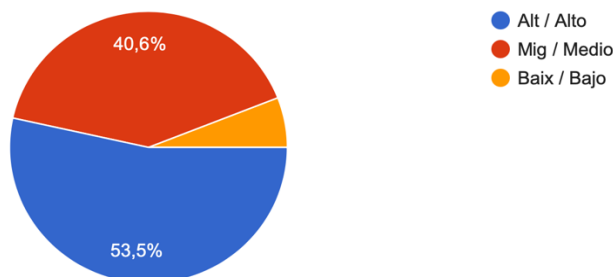


Per altra banda, destacar que la gran part de la mostra té un nivell alt o mig de domini de les TIC, 53,5% i 40,6% respectivament. Únicament el 5,9% presenta un baix coneixement de les TIC.

Figura 4. *Nivell de domini de les TIC dels enquestats*

Nivell de domini de les TIC / Nivel de dominio de las TIC:

202 respuestas

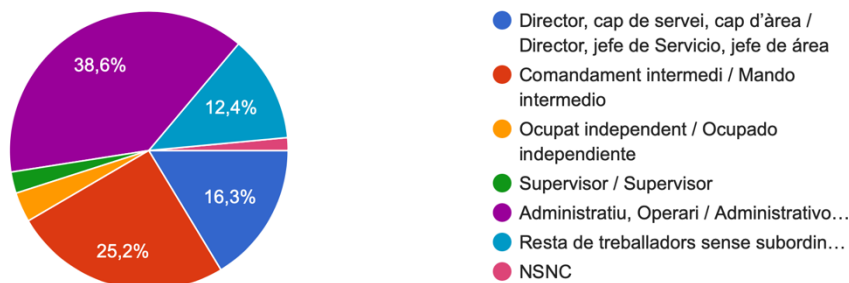


Respecte la categoria professional, destacar que la major part dels enquestats tenen el càrrec d'administratiu o operari, concretament el 38,6%, seguidament del 25,2% que presenten la classificació de comandament intermedi, el 16,3% tenen una categoria de director, el 12,4% son treballadors sense classificar però sense subordinats al seu càrrec, un 3,5% són treballadors independents, un 2,5% supervisors i la resta d'enquestats no sap classificar-se entre les opcions donades a l'enquesta.

Figura 5. *Classificació professional dels enquestats*

Classificació professional / Clasificación profesional

202 respuestas

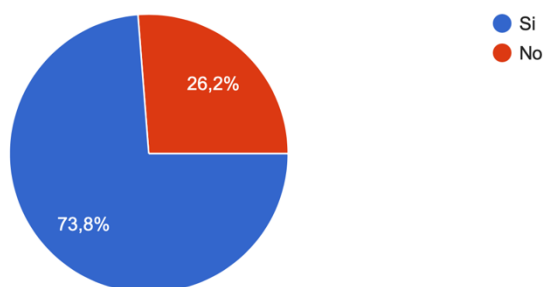


Els enquestats presenten antiguitats en el seu lloc de treball molt diverses, sent la seva franja entre un i 40 anys. S'observa que el 50% dels participants (101) tenen una antiguitat a l'empresa inferior a 5 anys, el 10,89% del treballadors presenten una antiguitat d'entre 6 i 10 anys, el 15,34% entre 11 i 15 anys, el 13% porten treballant a la seva empresa entre 16 i 20 anys i la resta i de manera molts residual tindria antiguitats d'entre 21 i 40 anys.

Per últim, respecte a dades sociodemogràfiques, destacar que el 73,8% dels participants (149) treballen en qualsevol de les modalitats de teletreball i que el 26,2% dels enquestats (53) no realitzen actualment el seu treball sota aquesta modalitat.

Figura 6. *Modalitat de treball dels enquestats*

Actualment treballes en modalitat teletreball parcial o total/ Actualmente ¿trabajas en modalidad teletrabajo parcial o total?  
202 respuestas



## 2.4. Anàlisi de dades

Dels resultats obtinguts es realitzarà una anàlisi de dades quantitativa a través del programa de tractament de dades i anàlisi estadístic SPSS. A la vegada, quan així es consideri i davant de possibles aclariments, la investigació s'ampliarà amb una anàlisi descriptiva dels resultats.

### 3. Resultats

#### 3.1. Teletreball i síndrome del Burnout

Taula 2.

*Comparació de mitjanes de Burnout entre persones que han teletreballat i les que no ho han fet*

		Prova de Levene d'igualtat de variàncies		Prova t per a la igualtat de mitjanes			
		F	Sig.	t	gl	P d'un factor	P de dos factors
Síndrome de BO	S'assumeixen variàncies iguals	0,207	0,650	-1,202	200	0,115	0,231
	No s'assumeixen variàncies iguals			-1,169	94,580	0,123	0,245
Conseq. Burnout	S'assumeixen variàncies iguals	0,667	0,415	-1,279	200	0,101	0,202
	No s'assumeixen variàncies iguals			-1,239	93,688	0,109	0,219
Factors Burnout	S'assumeixen variàncies iguals	0,508	0,477	-0,893	200	0,186	0,373
	No s'assumeixen variàncies iguals			-0,865	93,854	0,195	0,389
Esgotament	S'assumeixen variàncies iguals	1,130	0,289	0,546	200	0,293	0,585
	No s'assumeixen variàncies iguals			0,522	91,302	0,302	0,603
Cinisme	S'assumeixen variàncies iguals	0,084	0,772	0,252	200	0,400	0,801
	No s'assumeixen variàncies iguals			0,252	99,695	0,401	0,801
Realització	S'assumeixen variàncies iguals	0,206	0,650	-0,461	200	0,323	0,645
	No s'assumeixen variàncies iguals			-0,444	92,866	0,329	0,658

**Nota:** Adaptació de taula estreta SPSS

Es pot observar, a diferència de la hipòtesi efectuada on es proposava una relació significativa entre el teletreball i la síndrome del Burnout, que no s'han trobat diferències significatives en la puntuació mitjana de les diferents variables de la síndrome de Burnout entre persones que han teletreballat i les que no ho han fet.

Taula 3.

*Mitjana de puntuacions de teletreballadors i no teletreballadors en factors de Burnout*

Actualment treballa en modalitat teletreball parcial o total	N	Mitjana	Desviació estàndard	Mitjana d'error estàndard	
Síndrome BO	0	146	23,51	7,397	0,612
	1	56	24,93	7,860	1,050
Conseq. burnout	0	146	8,00	2,957	0,245
	1	56	8,61	3,178	0,425



Factors Burnout	0	146	21,45	6,570	0,544
	1	56	22,39	7,044	0,941
Esgotament	0	146	15,14	8,604	0,712
	1	56	14,38	9,540	1,275
Cinisme	0	146	8,82	7,041	0,583
	1	56	8,54	7,043	0,941
Realització	0	146	27,64	7,058	0,584
	1	56	28,16	7,665	1,024

**Nota:** Adaptació de taula extreta SPSS

Per altra banda, a nivell descriptiu destacar que les mitjanes dels factors de les escales que avaluen la síndrome del Burnout extretes de l'enquesta realitzada, presenten nivell molt baixos de presència de la síndrome en tota la mostra.

## 3.2. Condicions del treball i la síndrome del Burnout

### 3.2.1. Espai diferenciats lloc de treball i síndrome del Burnout

Taula 4.

*Comparació de mitjanes de Burnout entre persones disposaven de lloc diferenciats per a treballar dels que no*

		Prova de Levene d'igualtat de variàncies		Prova t per a la igualtat de mitjanes			
		F	Sig.	t	gl	Significació	
						P d'un factor	P de dos factors
Conseq. burnout	S'assumeixen variàncies iguals	0,023	0,881	-1,850	147	0,033	0,066
	No s'assumeixen variàncies iguals			-1,857	114,407	0,033	0,066
Factors Burnout	S'assumeixen variàncies iguals	0,726	0,396	-3,674	147	0,000	0,000
	No s'assumeixen variàncies iguals			-3,780	123,199	0,000	0,000
Esgotament	S'assumeixen variàncies iguals	0,623	0,431	-1,833	147	0,034	0,069
	No s'assumeixen variàncies iguals			-1,780	103,330	0,039	0,078
Cinisme	S'assumeixen variàncies iguals	0,248	0,619	-2,868	147	0,002	0,005
	No s'assumeixen variàncies iguals			-2,860	112,274	0,003	0,005
Realització	S'assumeixen variàncies iguals	5,758	0,018	3,095	147	0,001	0,002
	No s'assumeixen variàncies iguals			2,889	91,190	0,002	0,005
Síndrome BO	S'assumeixen variàncies iguals	2,227	0,138	-2,803	147	0,003	0,006
	No s'assumeixen variàncies iguals			-2,722	103,284	0,004	0,008

**Nota:** Adaptació de taula estreta SPSS

Es pot observar diferències significatives ( $p < 0.05$ ) en les puntuacions mitjanes de totes les variables de síndrome de Burnout entre les persones que disposaven d'un lloc diferenciat per a treballar en el seu domicili, dels que no disposaven d'un espai independent.

Taula 5.

*Mitjana de puntuacions de teletreballadors que disposaven de lloc diferenciat per a treballar dels que no en factors de Burnout*

Disposes d'un espai diferenciat a casa per teletreballar		N	Mitjana	Desviació estàndard	Mitjana d'error estàndard
Conseq. burnout	1	94	7,67	2,974	0,307
	2	55	8,60	2,935	0,396
Factors Burnout	1	94	19,90	6,542	0,675
	2	55	23,84	5,871	0,792
Esgotament	1	94	14,07	8,163	0,842
	2	55	16,73	9,117	1,229
Cinisme	1	94	7,50	6,828	0,704
	2	55	10,84	6,895	0,930
Realització	1	94	28,98	6,101	0,629
	2	55	25,38	7,966	1,074
Síndrome BO	1	94	22,12	6,933	0,715
	2	55	25,56	7,748	1,045

**Nota:** Adaptació de taula estreta SPSS

Es percep com les puntuacions en les subescales conseqüències, factors, esgotament i cinisme són superiors en el grup 2, teletreballadors que no disposen d'un espai diferenciat, que els del grup 1, aquells que tenien un lloc independent de treball. En el cas de la variable de realització, s'observa que la puntuació mitjana dels membres pertanyents al grup 1 és significativament més gran que els del grup 2.

Per altra banda, a nivell descriptiu es pot afirmar que el grup 2 presenta afectació de la síndrome del Burnout, ja que presenta un puntuació superior a 25 i que les persones que formen part del grup 1 presenten nivells mitjans de realització o eficàcia personal.

### 3.2.2. Condicions ambientals i ergonomia i síndrome del Burnout

Taula 6.

*Comparació de mitjanes de Burnout entre les diferents condicions ambientals i d'ergonomia del lloc de treball*

		Esgotament	Cinisme	Realització	Factors Burnout	Síndrome BO	Conseq. burnout
Llum natural	Correlació de Pearson	-,215**	-,171*	,248**	-,248**	-,206*	-,292**
	Sig. (bilateral)	0,008	0,037	0,002	0,002	0,012	0,000
Enlluernaments directes	Correlació de Pearson	0,029	-0,067	0,087	-0,123	-0,048	-0,022

	Sig. (bilateral)	0,729	0,420	0,294	0,134	0,557	0,792
Temperatura adequada	Correlació de Pearson	-0,154	-0,094	,240**	-,232**	-0,115	-0,116
	Sig. (bilateral)	0,061	0,254	0,003	0,004	0,164	0,158
Absència de soroll	Correlació de Pearson	-,221**	-0,160	,315**	-,217**	-0,124	-,178*
	Sig. (bilateral)	0,007	0,051	0,000	0,008	0,131	0,030
Cadira ergonòmica	Correlació de Pearson	-,243**	-,245**	0,150	-,239**	-,209*	-,264**
	Sig. (bilateral)	0,003	0,003	0,068	0,003	0,010	0,001
Escriptori	Correlació de Pearson	-0,155	-,215**	,165*	-,255**	-,193*	-,191*
	Sig. (bilateral)	0,059	0,008	0,045	0,002	0,018	0,020
Reposapeus	Correlació de Pearson	0,049	0,040	0,136	0,044	0,070	-0,011
	Sig. (bilateral)	0,551	0,628	0,097	0,595	0,397	0,892
Accessibilitat correcta a accessoris (ratolí, telèfon, teclat, etc.)	Correlació de Pearson	-,187*	-0,161	,227**	-,270**	-,216**	-,254**
	Sig. (bilateral)	0,022	0,050	0,005	0,001	0,008	0,002
Auricular i micròfon per trucades i/o videoconferències	Correlació de Pearson	-,177*	-0,051	,209*	-,194*	-0,076	-0,116
	Sig. (bilateral)	0,031	0,535	0,010	0,018	0,356	0,158

**Nota:** Adaptació de taula extreta SPSS

Respecte la **llum natural** en el lloc de treball, es pot observar que existeix una correlació inversa significativa entre les subescales esgotament, cinisme, factors del Burnout, Síndrome del Burnout i conseqüències de Burnout i el fet de que el treballador disposi de llum natural en el lloc en el qual treballa ( $r=-0.215$ ,  $r=-0.171$ ,  $r=-0,248$ ,  $r=-0,206$  i  $r=-0.292$ ) ( $p<0,01$ ,  $p<0.05$ ,  $p<0,01$ ,  $p<0,01$ ,  $p<0,01$ ). En canvi, es troba una correlació directa significativa entre realització i el fet de que la persona tingui llum natural al lloc on treballa ( $r=0.248$ ) ( $p<0.01$ ).

Respecte els **enlluernaments directes** en el lloc de treball, no s'han trobat diferències significatives en la puntuació mitjana de les diferents subescales del Síndrome de Burnout i el fet que el teletreballador tingui enlluernaments directes al seu lloc de treball.

Respecte a la **temperatura adequada** en el lloc de treball, es pot observar que existeix una correlació inversa significativa entre la subescala factors del Burnout i el fet de que el treballador disposi d'una temperatura adequada en el lloc en el qual treballa ( $r=-0.232$ ) ( $p<0.01$ ). En canvi, es troba una correlació directa significativa entre realització i el fet de que la persona tingui una temperatura adequada al lloc on treballa ( $r=0.240$ ) ( $p<0.01$ ).

Respecte a l'**absència de soroll** en el lloc de treball, es pot observar que existeix una correlació inversa significativa entre les subescales esgotament, factors del Burnout i conseqüències del Burnout i el fet de que treballi en absència de soroll ( $r=-0.221$ ,  $r=-0.217$  i  $r=-0.178$ ) ( $p<0.01$ ,  $p<0.01$ ).

i  $p < 0.05$ ). En canvi, es troba una correlació directa significativa entre la variable de realització i l'absència de soroll en el lloc de treball ( $r = 0.315$ ) ( $p < 0.01$ ).

Respecte a disposar d'una **cadira ergonòmica** en el lloc de treball, es pot observar que existeix una correlació inversa significativa entre les subescales esgotament, cinisme, factors del Burnout, Síndrome del Burnout i conseqüències de Burnout i el fet de que el treballador tingui una cadira ergonòmica en el lloc en el qual treballa ( $r = -0.243$ ,  $r = -0.245$ ,  $r = -0.239$ ,  $r = -0.209$  i  $r = -0.264$ ) ( $p < 0.01$  en totes les variables).

Respecte a la **disposició d'un escriptori** en el lloc de treball, es pot observar que existeix una correlació inversa significativa entre les subescales cinisme, factors del Burnout, Síndrome del Burnout i conseqüències de Burnout i el fet de que el treballador tingui un escriptori adequat en el lloc en el qual treballa ( $r = -0.215$ ,  $r = -0.255$ ,  $r = -0.193$  i  $r = -0.191$ ) ( $p < 0.01$ ,  $p < 0.01$ ,  $p < 0.01$  i  $p < 0.05$ ). En canvi, es troba una correlació directa significativa entre realització i el fet de que la persona posseeixi d'un escriptori al lloc on treballa ( $r = 0.165$ ) ( $p < 0.05$ ).

Respecte a disposar de **reposapeus** en el lloc de treball, no s'han trobat diferències significatives en la puntuació mitjana de les diferents subescales de la Síndrome de Burnout i el fet que el teletreballador tingui reposapeus al seu lloc de treball.

Respecte a l'**accessibilitat correcta a accessoris** en el lloc de treball, es pot observar que existeix una correlació inversa significativa entre les subescales esgotament, factors del Burnout, Síndrome del Burnout i conseqüències de Burnout i el fet de que el treballador tingui un escriptori adequat en el lloc en el qual treballa ( $r = -0.187$ ,  $r = -0.270$ ,  $r = -0.216$  i  $r = -0.254$ ) ( $p < 0.05$ ,  $p < 0.01$ ,  $p < 0.01$  i  $p < 0.01$ ). En canvi, es troba una correlació directa significativa entre realització i el fet de que la persona disposi d'una correcta accessibilitat a accessoris al lloc on treballa ( $r = 0.227$ ) ( $p < 0.01$ ).

Per últim i respecte la **disposició d'auriculars i micròfon** per trucades i/o videoconferències en el lloc de treball, es pot observar que existeix una correlació inversa significativa entre les subescales esgotament i factors del Burnout i el fet de que l'empleat posseeixi d'auriculars i micròfon per la realització de trucades i/o videoconferències per a treballar ( $r = -0.177$  i  $r = -0.194$ ) ( $p < 0.05$  i  $p < 0.01$ ). En canvi, es troba una correlació directa significativa entre realització i el fet de que la persona disposi dels accessoris esmentats per a treballar ( $r = 0.209$ ) ( $p < 0.05$ ).

### 3.2.3. Obligatorietat del teletreball i síndrome del Burnout

Taula 7.

*Comparació de mitjanes de Burnout entre persones que han teletreballat de manera voluntària de les que ho han fet de manera obligada*

		Prova de Levene		Prova t per a la igualtat de mitjanes			
		F	Sig.	t	gl	Significació	
						P d'un factor	P de dos factors
Factors Burnout	S'assumeixen variàncies iguals	0,005	0,944	-0,535	147	0,297	0,594
	No s'assumeixen variàncies iguals			-0,538	126,546	0,296	0,592
Síndrome BO	S'assumeixen variàncies iguals	0,425	0,515	-0,001	147	0,500	0,999
	No s'assumeixen variàncies iguals			-0,001	129,088	0,500	0,999

Conseq. burnout	S'assumeixen variàncies iguals	0,455	0,501	0,886	147	0,189	0,377
	No s'assumeixen variàncies iguals			0,875	118,878	0,192	0,383
Cinisme	S'assumeixen variàncies iguals	0,079	0,779	0,242	147	0,405	0,809
	No s'assumeixen variàncies iguals			0,238	118,307	0,406	0,812
Esgotament	S'assumeixen variàncies iguals	1,184	0,278	0,958	147	0,170	0,340
	No s'assumeixen variàncies iguals			0,940	116,206	0,175	0,349
Realització	S'assumeixen variàncies iguals	0,025	0,875	-0,275	147	0,392	0,784
	No s'assumeixen variàncies iguals			-0,274	122,233	0,392	0,785

**Nota:** Adaptació de taula extreta SPSS

Es pot observar que no s'han trobat diferències significatives en la puntuació mitjana de les diferents subescales de la síndrome de Burnout entre persones que han teletreballat de manera voluntària de les que ho han realitzat de manera obligada.

Taula 8.

*Mitjana de puntuacions de teletreballadors que operaven en la modalitat de teletreball dels que ho feien de manera obligatòria en factors de Burnout*

Teletreballes voluntàriament		N	Mitjana	Desviació estàndard	Mitjana d'error estàndard
Factors Burnout	1	90	21,12	6,650	0,701
	2	59	21,71	6,473	0,843
Síndrome BO	1	90	23,39	7,596	0,801
	2	59	23,39	7,178	0,934
Conseq. burnout	1	90	8,19	2,914	0,307
	2	59	7,75	3,094	0,403
Cinisme	1	90	8,84	6,851	0,722
	2	59	8,56	7,321	0,953
Esgotament	1	90	15,60	8,280	0,873
	2	59	14,22	9,059	1,179
Realització	1	90	27,52	7,001	0,738
	2	59	27,85	7,158	0,932

**Nota:** Adaptació de taula extreta SPSS

Per altra banda, a nivell descriptiu destacar que les mitjanes dels factors de les escales que avaluen la síndrome del Burnout, presenten nivell molt baixos de la presència del síndrome en tota la mostra.

### **3.2.4. Dotació d'eines necessàries per a teletreballar i la síndrome del Burnout**

Taula 9.

*Comparació de mitjanes de teletreballadors que han estat dotats de les eines necessàries per a treballar dels que no*

		Factors Burnout	Síndrome BO	Conseq. burnout	Esgotament	Cinisme	Realització
Dotació eines necessàries	Correlació de Pearson	-,180*	-0,119	-0,156	-,203*	-0,120	-0,028
	Sig. (bilateral)	0,028	0,149	0,057	0,013	0,144	0,736
	N	149	149	149	149	149	149

**Nota:** Adaptació de taula estreta SPSS

Respecte a la dotació d'eines necessàries per a Teletreballar per part de l'empresa, es pot observar que existeix una correlació inversa significativa entre les subescales factors del Burnout i esgotament i el fet que s'hagi dotat a l'empleat de les eines necessàries per dur a terme el seu treball de manera remota ( $r=-0.180$ ,  $r=-0,203$ ) ( $p<0.05$ ).

### 3.2.5. Formació necessària per a teletreballar i síndrome del Burnout

Taula 10.

*Comparació de mitjanes de Burnout entre teletreballadors que han rebut formació necessària per a teletreballar dels que no l'han rebut*

		Prova de Levene d'igualtat de variàncies		Prova t per a la igualtat de mitjanes			
		F	Sig.	t	gl	Significació	
						P d'un factor	P de dos factors
Factors Burnout	S'assumeixen variàncies iguals	4,851	0,029	-1,944	147	0,027	0,054
	No s'assumeixen variàncies iguals			-2,120	111,433	0,018	0,036
Síndrome BO	S'assumeixen variàncies iguals	2,503	0,116	-0,696	147	0,244	0,488
	No s'assumeixen variàncies iguals			-0,756	110,411	0,226	0,451
Conseq. burnout	S'assumeixen variàncies iguals	0,079	0,779	-1,341	147	0,091	0,182
	No s'assumeixen variàncies iguals			-1,385	97,116	0,085	0,169
Esgotament	S'assumeixen variàncies iguals	0,093	0,761	-1,788	147	0,038	0,076
	No s'assumeixen variàncies iguals			-1,807	91,902	0,037	0,074
Cinisme	S'assumeixen variàncies iguals	3,453	0,065	-2,093	147	0,019	0,038
	No s'assumeixen variàncies iguals			-2,186	99,838	0,016	0,031
Realització	S'assumeixen variàncies iguals	1,944	0,165	2,165	147	0,016	0,032

No s'assumeixen variàncies iguals 2,318 106,453 0,011 0,022

**Nota:** Adaptació de taula estreta SPSS

Es pot observar diferències significatives en les puntuacions de les variables factors de Burnout, esgotament, cinisme i realització entre les persones que han rebut una formació necessària per a Teletreballar de las que no,  $p < 0.05$ .

Taula 11.

*Mitjana de puntuacions de teletreballadors que han rebut formació necessària per a teletreballar dels que no l'han rebut en factors de Burnout*

Has rebut formació específica per teletreballar?	N	Mitjana	Desviació estàndard	Mitjana d'error estàndard	
Factors Burnout	1	47	19,83	5,467	0,797
	2	102	22,06	6,925	0,686
Síndrome BO	1	47	22,77	6,287	0,917
	2	102	23,68	7,884	0,781
Conseq. burnout	1	47	7,53	2,796	0,408
	2	102	8,24	3,055	0,302
Esgotament	1	47	13,21	8,361	1,220
	2	102	15,90	8,606	0,852
Cinisme	1	47	6,98	6,381	0,931
	2	102	9,54	7,179	0,711
Realització	1	47	29,47	6,075	0,886
	2	102	26,81	7,321	0,725

**Nota:** Adaptació de taula estreta SPSS

Es percep que les puntuacions en les subescales factors de Burnout, síndrome de Burnout, conseqüències de Burnout, esgotament i cinisme són superiors en el grup 2, treballadors que no han rebut una formació adequada per a teletreballar, que els del grup 1, aquells que sí que van ser formats específicament per a treballar en remot. En el cas de la variable de realització, s'observa que la puntuació mitjana dels membres pertanyents al grup 1 és significativament més gran que els del grup 2.

Per altra banda, a nivell descriptiu es pot afirmar que les persones que formen part del grup 1 presenten nivells mitjans de realització o eficàcia personal.

### 3.3. Conseqüències de Teletreballar

#### 3.3.1. El Teletreballadors desitgen continuar Teletreballant

Taula 12.

*Comparació de teletreballadors que volen seguir treballant en aquesta modalitat en un futur dels que no en funció del tipus de teletreball que han practicat*

Valor	gl	Significació asimptòtica (bilateral)	Significació exacta (bilateral)	Significació exacta (unilateral)
-------	----	--------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

Khi-quadrat de Pearson	11,395 <sup>a</sup>	1	0,001		
Correcció de continuïtat	9,921	1	0,002		
Raó de verosimilitut	10,506	1	0,001		
Prova exacta de Fisher				0,001	0,001
Associació lineal por lineal	11,319	1	0,001		
N de casos vàlids	149				

**Nota:** Adaptació de taula estreta SPSS

Es pot observar que existeixen diferències significatives en les puntuacions sobre el desig de continuar teletreballant i les persones que han teletreballat de manera parcial o completa.

Taula 13.

*Mitjana de puntuacions de teletreballadors que han operat de manera completa o parcial que volen seguir teletreballant respecte els que no ho desitgen*

		En un futur t'agradaria teletreballar?		
		0	1	Total
Teletreballes en jornada	1	25	16	41
	2	93	15	108
Total		118	31	149

**Nota:** Adaptació de taula estreta SPSS

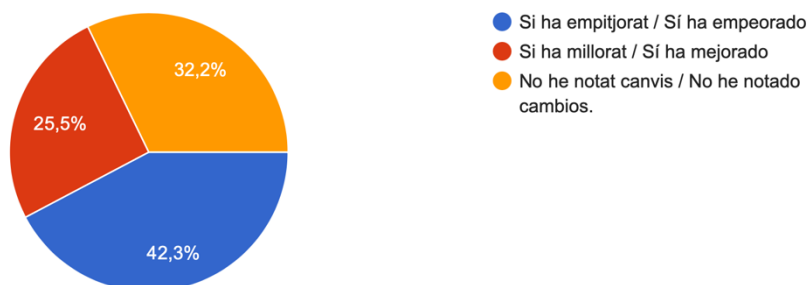
Mentre que el grup 0 són aquells treballadors que anhelan seguint treballant en remot, el grup 1 són aquells empleats que no desitgen seguir teletreballant. Per tant, a nivell descriptiu, es percep que els treballadors que pertanyen al grup 2, aquells que han realitzat teletreball en jornada completa, desitgen clarament i de manera més diferenciada continuar teletreballant, que els que han realitzat teletreball a jornada parcial, grup 1.

### 3.3.2. Canvis conductuals o en la salut i el teletreball

Figura 7. *Canvis conductuals o en la salut en teletreballadors*

Has notat un canvi en la teva salut, conducta o caràcter (esgotament, nerviosisme, insomni, migranyes, trastorns digestius, tensions musculars, ...estivos, tensiones musculares, irritabilidad, etc.)?

149 respuestas





A nivell descriptiu es pot observar que mentre el 32,2% dels Teletreballadors no han notat diferència en la seva salut física/mental, ni en la seva conducta, el 67,82% sí han notat canvis conductuals o en la seva salut; un 42,3% han notat un empitjorament en els ítems comentats, mentre que el 25,5% indiquen que han millorat a nivell de benestar en la seva salut i en l'àmbit conductual.

### 3.4. Característiques del teletreballador i síndrome del Burnout

#### 3.4.1. Conviure amb persones dependents i síndrome del Burnout

Taula 14.

*Comparació de mitjanes de Burnout entre teletreballadors que conviuen amb persones dependents de les que no*

		Prova de Levene d'igualtat de variàncies		Prova t per a la igualtat de mitjanes		Significació	P de dos factors
		F	Sig.	t	gl		
Factors Burnout	S'assumeixen variàncies iguals	4,075	0,045	-0,892	200	0,187	0,373
	No s'assumeixen variàncies iguals			-0,934	180,819	0,176	0,351
Síndrom e BO	S'assumeixen variàncies iguals	0,003	0,959	0,222	200	0,412	0,825
	No s'assumeixen variàncies iguals			0,222	158,397	0,412	0,825
Conseq. burnout	S'assumeixen variàncies iguals	0,039	0,844	-0,278	200	0,391	0,782
	No s'assumeixen variàncies iguals			-0,278	159,784	0,391	0,781
Esgotament	S'assumeixen variàncies iguals	0,276	0,600	-0,645	200	0,260	0,520
	No s'assumeixen variàncies iguals			-0,634	149,766	0,264	0,527
Cinisme	S'assumeixen variàncies iguals	2,011	0,158	-0,455	200	0,325	0,649
	No s'assumeixen variàncies iguals			-0,464	168,121	0,322	0,643
Realització	S'assumeixen variàncies iguals	0,531	0,467	0,413	200	0,340	0,680
	No s'assumeixen variàncies iguals			0,422	169,617	0,337	0,673

**Nota:** Adaptació de taula extreta SPSS

Es pot observar que no s'han trobat diferències significatives en la puntuació mitjana de les diferents subescales de la síndrome de Burnout entre persones que conviuen amb persones dependents de les que no.

Taula 15.

*Mitjana de puntuacions de teletreballadors que conviuen amb persones dependents de les que no en factors de Burnout*

Conviu amb fills menors de 12 anys o persones dependents?		N	Mitjana	Desviació estàndard	Mitjana d'error estàndard
Factors Burnout	0	76	21,17	5,916	0,679
	1	126	22,04	7,135	0,636
Síndrome BO	0	76	24,05	7,547	0,866
	1	126	23,81	7,557	0,673
Conseq. burnout	0	76	8,09	3,007	0,345
	1	126	8,21	3,045	0,271
Esgotament	0	76	14,41	9,247	1,061
	1	126	15,24	8,633	0,769
Cinisme	0	76	8,45	6,688	0,767
	1	126	8,91	7,241	0,645
Realització	0	76	28,05	6,815	0,782
	1	126	27,62	7,469	0,665

**Nota:** Adaptació de taula estreta SPSS

A nivell descriptiu no es troben resultats que indiquin que els treballadors que conviuen amb persones dependents siguin susceptibles d'estar afectats a la Síndrome del Burnout.

### 3.4.2. Nivell de domini en TIC i síndrome del Burnout

Taula 16.

*Comparació de mitjanes de Burnout segons el nivell TIC dels teletreballadors*

		Suma de quadrats	gl	Mitjana quadràtica	F	Sig.
Factors Burnout	Entre grups	9,930	2	4,965	0,110	0,896
	Dins de grups	9013,417	199	45,294		
	Total	9023,347	201			
Síndrome BO	Entre grups	121,699	2	60,849	1,072	0,344
	Dins de grups	11292,321	199	56,745		
	Total	11414,020	201			
Conseq. burnout	Entre grups	5,220	2	2,610	0,283	0,754
	Dins de grups	1833,057	199	9,211		
	Total	1838,277	201			
Esgotament	Entre grups	268,352	2	134,176	1,723	0,181
	Dins de grups	15493,535	199	77,857		
	Total	15761,886	201			
Cinisme	Entre grups	15,158	2	7,579	0,152	0,859
	Dins de grups	9903,936	199	49,769		
	Total	9919,094	201			

Realització	Entre grups	10,697	2	5,349	0,102	0,903
	Dins de grups	10455,718	199	52,541		
	Total	10466,416	201			

**Nota:** Adaptació de taula estreta SPSS

Es pot observar que no s'han trobat diferències significatives en la puntuació mitjana de les diferents variables de la síndrome de Burnout i el nivell de domini de les TIC.

Taula 17.

*Mitjana de puntuacions de teletreballadors que presenten diversos nivells de domini de les TIC en factors de Burnout*

	N	Mitjana	Desviació estàndard	Error estàndard	95% interval de confiança		Mínim	Màxim	
					Límit inf.	Límit sup.			
Factors Burnout	0	12	21,33	7,353	2,123	16,66	26,00	11	33
	1	82	21,50	6,730	0,743	20,02	22,98	10	35
	2	108	21,92	6,663	0,641	20,65	23,19	9	42
	Total	202	21,71	6,700	0,471	20,78	22,64	9	42
Síndrome BO	0	12	26,92	7,090	2,047	22,41	31,42	11	36
	1	82	23,51	7,158	0,790	21,94	25,09	11	42
	2	108	23,86	7,847	0,755	22,36	25,36	10	44
	Total	202	23,90	7,536	0,530	22,86	24,95	10	44
Conseq. burnout	0	12	8,67	3,701	1,068	6,32	11,02	3	15
	1	82	8,26	2,880	0,318	7,62	8,89	3	15
	2	108	8,05	3,074	0,296	7,46	8,63	3	15
	Total	202	8,17	3,024	0,213	7,75	8,59	3	15
Esgotament	0	12	19,33	10,254	2,960	12,82	25,85	2	30
	1	82	15,02	8,746	0,966	13,10	16,95	0	30
	2	108	14,36	8,723	0,839	12,70	16,02	0	30
	Total	202	14,93	8,855	0,623	13,70	16,15	0	30
Cinisme	0	12	8,75	6,904	1,993	4,36	13,14	0	23
	1	82	9,06	7,266	0,802	7,46	10,66	0	24
	2	108	8,49	6,906	0,665	7,17	9,81	0	24
	Total	202	8,74	7,025	0,494	7,76	9,71	0	24
Realització	0	12	27,33	8,532	2,463	21,91	32,75	13	36
	1	82	27,57	7,013	0,774	26,03	29,11	6	36
	2	108	27,99	7,280	0,701	26,60	29,38	6	36
	Total	202	27,78	7,216	0,508	26,78	28,78	6	36

**Nota:** Adaptació de taula estreta SPSS

Esmentar que el grup 0 està format per persones que disposen d'un nivell baix en TIC, el grup 1 d'un nivell mitjà i el grup 2 d'un nivell alt. A nivell descriptiu, es pot observar

que el grup 0 presenta afectació per la síndrome de Burnout, ja que presenta una puntuació superior a 25, i es pot apreciar que aquestes persones es troben afectades per les conseqüències del Burnout, ja que tenen una puntuació superior a 8 sent positives en Burnout. Destacar, a la vegada, que el grup 0 presenta un major esgotament que la resta de grups.

### 3.5. Inici del teletreball i síndrome del Burnout

Taula 18.

*Comparació de mitjanes de Burnout entre teletreballadors que van iniciar el teletreball abans de la pandèmia COVID-19 d'aquells que van iniciar arrel de la pandèmia*

		Prova de Levene d'igualtat de variàncies		Prova t per a la igualtat de mitjanes			
		F	Sig.	t	gl	Significació P d'un factor	P de dos factors
Factors Burnout	S'assumeixen variàncies iguals	0,042	0,837	-1,867	147	0,032	0,064
	No s'assumeixen variàncies iguals			-1,836	39,707	0,037	0,074
Síndrome BO	S'assumeixen variàncies iguals	2,669	0,104	-2,264	147	0,013	0,025
	No s'assumeixen variàncies iguals			-2,615	49,037	0,006	0,012
Conseq. burnout	S'assumeixen variàncies iguals	2,504	0,116	-2,015	147	0,023	0,046
	No s'assumeixen variàncies iguals			-2,312	48,533	0,013	0,025
Esgotament	S'assumeixen variàncies iguals	0,753	0,387	-2,085	147	0,019	0,039
	No s'assumeixen variàncies iguals			-2,193	42,953	0,017	0,034
Cinisme	S'assumeixen variàncies iguals	2,554	0,112	-1,760	147	0,040	0,080
	No s'assumeixen variàncies iguals			-1,860	43,230	0,035	0,070
Realització	S'assumeixen variàncies iguals	0,767	0,383	-0,007	147	0,497	0,995
	No s'assumeixen variàncies iguals			-0,006	36,449	0,498	0,995

**Nota:** Adaptació de taula estreta SPSS

Es poden observar diferències significatives en les puntuacions de les subescales factors de Burnout, síndrome de Burnout, conseqüències de Burnout, esgotament i cinisme entre les persones que van iniciar el Teletreball arrel de la pandèmia de Covid-19, d'aquelles que treballaven de manera remota abans del confinament mundial provocat pel coronavirus,  $p < 0.05$ .

Taula 19.

*Mitjana de puntuacions de teletreballadors que van iniciar el teletreball arrel de la pandèmia de la COVID-19 i dels que van iniciar-ho amb anterioritat al confinament en factors de Burnout*

Des de quan teletreballes	N	Mitjana	Desviació estàndard	Mitjana d'error estàndard	
Factors Burnout	1	28	19,29	6,655	1,258

	2	121	21,83	6,477	0,589
Síndrome BO	1	28	20,57	6,003	1,134
	2	121	24,04	7,570	0,688
Conseq. burnout	1	28	7,00	2,449	0,463
	2	121	8,25	3,056	0,278
Esgotament	1	28	12,04	7,951	1,503
	2	121	15,75	8,616	0,783
Cinisme	1	28	6,64	6,476	1,224
	2	121	9,21	7,075	0,643
Realització	1	28	27,64	8,066	1,524
	2	121	27,65	6,820	0,620

**Nota:** Adaptació de taula extreta SPSS

Tot i les diferències significatives esmentades, es pot observar que a nivell descriptiu, les mitjanes dels factors de les escales que avaluen la síndrome del Burnout presenten nivell excessivament baixos de presència de la síndrome en tota la mostra.

## **4. Discussió i conclusions**

### **4.1. Discussió**

#### **4.1.1. Teletreball i síndrome del Burnout**

En relació al primer objectiu, es pretenia analitzar la relació entre teletreball i síndrome de Burnout, mitjançant la hipòtesi inicial que les persones que teletreballaven obtindrien puntuacions més elevades en les variables de Burnout que les que operaven en modalitat presencial. Aquesta hipòtesi ha de ser rebutjada, perquè, com s'ha vist en els resultats, no hi ha diferències significatives entre els dos grups.

Per tant, i respecte el marc teòric proposat, es pot afirmar que en el present estudi no s'observa un increment de la síndrome de Burnout en els teletreballadors respecte els treballadors presencials tal i com proposaven Vallecillo (2020) i Pinto & Gonzalo (2020).

#### **4.1.2. Condicions del treball i la síndrome del Burnout**

Quant a les condicions de treball entre els teletreballadors i la seva relació amb la síndrome del Burnout, es plantejava la següent hipòtesi: les persones que han portat a terme el teletreball d'una manera planificada i en òptimes condicions d'ergonomia i d'espai tindran una menor incidència en Burnout. Segons els resultats obtinguts, aquesta hipòtesi pot ser acceptada parcialment, ja que existeixen certes condicions laborals, ambientals o d'ergonomia en els que s'observa una diferència significativa entre les puntuacions mitjanes de les diferents variables de la síndrome de Burnout entre els teletreballadors, i d'altres condicions en les que no existeix aquesta diferència significativa. Per tant, es pot afirmar de manera parcial que part de l'èxit del teletreball front a les malalties psicosocials, concretament amb el Burnout, esdevé de la implantació d'aquesta modalitat d'una manera planificada, amb la dotació d'eines necessàries i en condicions òptimes d'ergonomia i d'espai, tal i com afirmava The European Commission's Science and knowledge service (2020).

Segons els resultats obtinguts les condicions que sí tenen una relació significativa amb la síndrome de Burnout són la disposició d'un espai diferenciat de lloc de treball, gaudir de llum natural en aquest espai, tenir una temperatura adequada i absència de soroll en mateix lloc de treball, disposar d'un escriptori i cadira ergonòmica, a la vegada, tenir auricular i micròfon i accessibilitat a accessoris i haver estat dotat de les eines i la formació necessàries per dur a terme la modalitat de teletreball. En canvi, no s'ha trobat diferències significatives en la relació de la síndrome de Burnout i els enlluernaments directes, la disposició de reposapeus en el lloc de treball i l'obligatorietat o voluntarietat de teletreballar.

Per una major comprensió, aquestes condicions es comentaran de manera individualitzada a continuació:

##### **4.1.2.1. Espai diferenciat lloc de treball i síndrome del Burnout**

Respecte el següent objectiu, es volia investigar la relació entre disposar d'un espai diferenciat a la seva llar per a teletreballar i la síndrome del Burnout. Segons els resultats obtinguts i comentats amb anterioritat, existeixen diferències significatives sobre les variables de Burnout entre els empleats que disposaven d'un espai diferenciat per a treballar, dels que no.

Per altra banda, i a nivell descriptiu, s'observa que els treballadors que no tenen un espai diferenciat per a treballar tenen una mitjana de la variable de la síndrome del Burnout superior a 25 en el qüestionari CBB, per tant, es pot afirmar que aquest col·lectiu tenen una afectació de l'esmentada síndrome.

##### **4.1.2.2. Condicions ambientals i ergonomia i síndrome del Burnout**

En referència a les diferents condicions ambientals i d'ergonomia dels teletreballadors i la seva relació amb la síndrome del Burnout es passen a investigar i a valorar de manera independent, per tal de fer una conclusió final.

La relació entre la **llum natural** i la síndrome del Burnout és significativa, a major llum natural menor nivell d'esgotament, cinisme, factors, síndrome i conseqüències de Burnout i major nivell de realització o eficàcia personal.

La correlació entre els **enlluernaments directes** en el lloc de treball i la síndrome del Burnout no és significativa en cap de les variables de la síndrome de Burnout.

La connexió entre l'**adequació de la temperatura** del lloc de treball i el Burnout és significativa, a major adequació de temperatura el treballador es sentirà més realitzat i a menor adequació de temperatura major seran els factors de Burnout.

L'**absència de soroll** en el lloc de treball també té una relació significativa amb la síndrome del Burnout, a menor absència de soroll en el lloc de treball major són les mitjanes de les variables esgotament, factors i conseqüències. En canvi, a major absència de soroll major és el sentiment de realització del teletreballador.

La disposició d'una **cadira ergonòmica** en el lloc de treball també té una relació significativa amb la síndrome de Burnout. Es pot observar que no disposar de cadira ergonòmica incrementa les mitjanes de les variables d'esgotament, cinisme, factors, síndrome i conseqüències de Burnout.

Tenir un **escriptori** en el lloc de treball també influeix en el síndrome del Burnout, ja que segons els resultats obtinguts existeix una relació significativa. Disposar d'aquesta eina incrementa la realització en el treballador i la seva absència incrementa les mitjanes de les variables de cinisme, factors, síndrome i conseqüències del Burnout.

Segons resultats obtinguts, es pot afirmar que no existeix relació significativa entre disposar d'un **reposapeus** en el lloc de treball i la síndrome del Burnout en cap de les seves variables.

L'**accessibilitat correcta a accessoris** en el lloc de treball té una relació significativa amb la síndrome del Burnout. A menor accessibilitat major és el valor de les mitjanes d' esgotament, factors, síndrome i conseqüències de Burnout, en canvi, a major accessibilitat major mitjana de realització en el teletreballador.

Per últim, la **disposició d'auriculars i micròfon** per trucades i/o videoconferències el lloc de treball també té una relació significativa amb la síndrome del Burnout. L'absència de les esmentades eines incrementa les mitjanes d'esgotament i factors del Burnout, mentre que la seva disposició augmenta la realització en el teletreballador.

#### **4.1.2.3. Obligatorietat del teletreball i síndrome del Burnout**

Respecte la relació entre l'obligatorietat o la voluntarietat del teletreball i la síndrome de la Burnout, es pot afirmar segons els resultats obtinguts que no existeixen diferències significatives entre els dos grups en cap de les variables de Burnout.

#### **4.1.2.4. Dotació d'eines necessàries per a teletreballar i síndrome del Burnout**

Quant a la relació entre la dotació d'eines necessàries per part de l'empresa per a teletreballar i la síndrome de Burnout, segons els resultats obtinguts es pot observar que existeixen diferències significatives. L'absència de dotació incrementa les mitjanes d'esgotament i factors de Burnout.

#### **4.1.2.5. Formació necessària per a teletreballar i síndrome del Burnout**

En relació entre els teletreballadors que han rebut formació necessària i els que no i la síndrome del Burnout, es pot afirmar que existeixen diferències significatives en les mitjanes de factors de Burnout, esgotament, cinisme i realització.

Per altra banda, a nivell descriptiu es pot observar que els treballadors que no han rebut formació, tenen puntuacions més elevades en les mitjanes de les variables factors, síndrome i conseqüències de Burnout, esgotament i cinisme. En canvi, aquells que sí van rebre formació tenen una puntuació mitjana de realització més elevada.

#### **4.1.3. Conseqüències de teletreballar**

##### **4.1.3.1. El teletreballadors desitgen continuar teletreballant**

En relació al següent objectiu, es pretenia analitzar si els teletreballadors que operaven de manera parcial o completa volien o no continuar treballant sota la modalitat de teletreball, formulant-se la hipòtesi de que els teletreballadors volien continuar treballant de forma remota. Aquesta hipòtesi ha de ser acceptada, perquè, com s'ha vist en els resultats, hi ha diferències significatives entre els dos grups; teletreballadors a jornada parcial o jornada completa.

S'observa que existeix una major predisposició de seguir teletreballant entre els empleats que han operat al 100% de manera remota que els que ho han realitzat de forma parcial. En conseqüència, aquesta afirmació està d'acord amb Lampert & Poblete (2018), Vries & Turmes, (2019) i Arce & Rojas (2020), els quals asseguraven en les seves investigacions que els teletreballadors sentien una major satisfacció laboral.

##### **4.1.3.2. Canvis conductuals o en la salut i el teletreball**

Referent a l'objectiu en el que es volia investigar si els teletreballadors havien notat algun canvi conductual o en la seva salut quan operaven sota la modalitat de teletreball, es va formular la hipòtesi: els teletreballadors han notat canvis conductuals o en la seva salut des de que operen en aquesta modalitat. Es pot dir, que a nivell descriptiu, es pot acceptar l'esmentada hipòtesi, ja que més de la meitat dels enquestats ha notat canvis en la seva salut o en la seva conducta.

L'acceptació de l'esmentada hipòtesi està en consonància amb les investigacions de Di Martino (2004), Harrington & Walter (2004), Bergum (2007) i Rubbinni (2012) amb relació als trastorns físics i mentals que poden manifestar els teletreballadors.

#### **4.1.4. Característiques del teletreballador i síndrome del Burnout**

##### **4.1.4.1. Conviure amb persones dependents i síndrome del Burnout**

Quant a l'objectiu en el que es pretenia investigar si el treballadors amb persones al seu càrrec tenien una major predisposició a estar afectades per la síndrome del Burnout, es va formular la hipòtesi: tenir persones dependents a càrrec incrementa el risc d'afectació de la síndrome del Burnout. Aquesta hipòtesi ha de ser rebutjada, perquè com s'ha vist en els resultats, no hi ha diferències significatives entre els dos grups en cap de les variables de Burnout.

##### **4.1.4.2. Nivell de domini en TIC i síndrome del Burnout**

En relació al següent objectiu, es volia investigar si el nivell de domini de les TICs en els teletreballadors tenia alguna relació amb el síndrome del Burnout, formulant-se la següent hipòtesi: els teletreballadors que tenen un nivell alt en TIC tenen un menor incidència en la



síndrome del Burnout que els que tenen un nivell baix. Aquesta hipòtesi es pot acceptar parcialment, ja que encara que no s'han trobat diferències significatives en les puntuacions mitjanes de Burnout entre els treballadors que tenen diferents nivell de domini de les TICs, a nivell descriptiu es pot observar una tendència a que els empleats amb nivell baix de domini de les TIC presenten una mitjana en les variables síndrome i conseqüències de Burnout que indica l'afectació de la síndrome per part d'aquest col·lectiu, cosa que no passa amb la resta de treballadors amb nivells mitjà i alt de domini de les TICs.

Aquesta acceptació parcial està en concordança amb les investigacions realitzades per Salanova, Cifré & Martin (1999), Baker, Demerouti & Schaufeli (2002), Fabregat (2002) i Vallecillo (2020) en les que s'afirmava que l'ús continuat i la manca d'habilitats en les TIC podia desencadenar nivells alts d'estrès i de la síndrome de Burnout.

#### **4.1.5. Inici del teletreball i síndrome del Burnout**

Referent a l'objectiu en el que es pretenia valorar si els treballadors que varen iniciar el teletreball arrel de la pandèmia de la COVID-19 presentaven resultats diferents en els qüestionaris de detecció de la síndrome del Burnout respecte aquelles persones que ja havien iniciat aquesta modalitat amb anterioritat al confinament, es va formular la següent hipòtesi: els treballadors que inicien el Teletreball arrel de la pandèmia de la COVID-19 tenen una major incidència en la síndrome del Burnout que aquells que ja teletreballaven anteriorment. Aquesta hipòtesi es pot acceptar, ja que s'han trobat diferències significatives en les puntuacions mitjanes de les variables factors, síndrome i conseqüències de Burnout, així com esgotament i cinisme entre els dos grups de teletreballadors.

Aquest resultat està d'acord amb les investigacions de Rappaccioli, Hernández & Zamora (2020), en les que s'assegura que la implementació del teletreball de forma abrupta ha evidenciat un increment de repercussions en la salut física i mental del treballador, com és el cas de l'augment d'afectació de la síndrome de Burnout en aquest col·lectiu.

## **4.2. Conclusions**

A partir dels resultats obtinguts producte de l'enquesta realitzada, es pot concloure que el teletreball en sí, no té influència sobre l'afectació de la síndrome del Burnout, però si diverses condicions i factors inherents al teletreball, així com altres característiques del teletreballador.

La planificació en la implementació del teletreball i algunes de les condicions d'ergonomia i d'espai sí que influeixen en l'afectació de l'esmentada síndrome. En concret, la disposició d'un espai diferenciat de lloc de treball, gaudir de llum natural, d'una temperatura adequada i absència de soroll, la disposició d'un escriptori, d'una cadira ergonòmica i d'auriculars i micròfon per a videoconferències, així com la correcta accessibilitat a accessoris tecnològics i haver estat dotat de les eines i la formació necessàries per dur a terme la modalitat de teletreball repercuteixen positivament en l'absència de la síndrome, en canvi la mancança d'aquestes condicions incrementen la possible afectació de Burnout.

Altrament, arrel d'aquest estudi es pot afirmar que els treballadors que han teletreballat a jornada completa segueixen apostant en un futur pel treball en remot.

Per altra banda, es pot assegurar que els teletreballadors han notat canvis en la seva salut i en les seves conductes en conseqüència d'haver iniciat el teletreball.

En relació al nivell de domini de les TICs es pot confirmar que tot i no trobar-se diferències significatives entre els treballadors amb diferent nivell de domini en aquestes tecnologies, es troba una tendència en els empleats amb baix nivell de domini a presentar una mitjana en les variables síndrome i conseqüències de Burnout que indica l'afectació de l'esmentada síndrome.

A més a més, segons els resultats obtinguts en la present investigació es pot afirmar que el fet de que els teletreballadors tinguin persones dependents al seu càrrec no es vincula amb l'afectació de la síndrome de Burnout.

Per últim, arrel dels resultats d'aquest estudi es pot assegurar que aquelles persones que van iniciar el teletreball arrel de la COVID-19, de manera improvisada i abrupta, poden tenir una major predisposició d'incidència respecte la síndrome del Burnout que aquells que havien iniciat la modalitat de manera prèvia i planificada.

## 5. Limitacions

La mostra es redueix a persones de la xarxa de contactes de l'autora, per tant, la metodologia de selecció no ha estat aleatòria, sinó que ha estat de forma voluntària, el que no permet extrapolar els resultats de manera genèrica. Cal tenir en compte però, que part dels resultats obtinguts coincideixen amb els d'estudis científics similars en matèria de teletreball i Burnout realitzats en aquest segle.

La mostra majoritàriament està formada per contactes residents a la comunitat de Catalunya, per una millor generalització de resultats, la mostra haurà de ser superior en número i en dispersió en la totalitat del territori espanyol.

Per últim, en la mostra no ha existit equiparació entre teletreballadors i treballadors presencials, el que limita la diferenciació en l'anàlisi de resultats entre ambdós grups.

## 6. Recomanacions

Es recomana la repetició de l'estudi amb una mostra major, més heterogènia i amb més equiparació entre treballadors presencials i teletreballadors un cop normalitzada la situació de l'emergència sanitària provocada per la pandèmia de la COVID-19. Durant aquest període de temps s'ha implementat el teletreball de manera improvisada, abrupta, amb una feble normativa legal i sense experiència prèvia en aquesta modalitat. L'adaptació al teletreball en aquestes circumstàncies pot haver produir tant situacions d'estrès com altres trastorns físics i mentals. La futura regulació del teletreball proposada pel govern a partir de setembre de 2021 en totes les empreses que operin sota aquesta modalitat, a través dels convenis col·lectius o de negociacions específiques amb la representació legal dels treballadors, és indicatiu de la finalització de l'estat excepcional i de la normalització tant de la situació com de la modalitat de treball en remot.

D'altra banda, es recomana la introducció de noves variables dels teletreballadors que es puguin relacionar amb la síndrome del Burnout en el futur estudi, ja que com s'ha pogut observar en la present investigació, la majoria de variables tenen una relació més significativa amb la síndrome que el teletreball en sí.

## 7. Bibliografia

Alonso Fabregat, M.B. & Cifre Gallego, Eva. (2002). Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología. *Revista Papeles del Psicólogo*, 83, 55-61

Arce Espinoza, L., & Rojas Suárez, K. (2020). Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. *Cuadernos de investigación UNED*, 12 (2)

Benjumea-Arias, M.L., Villa-Enciso, E.M. & Valencia-Arias, J. (2016). Benefits and impacts of telework in human talent results from a literature review. *Revista CEA*, 2(4), 59-73

Boletín informativo del Instituto Nacional de Estadística. (2020). *El Teletrabajo en España y la UE antes de la COVID-19*. (en línea). [Data de consulta 19 de maig de 2021]. Recuperat de: [https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es\\_ES&c=INECifrasINE\\_C&cid=1259952649680&p=1254735116567&pagename=ProductosYServicios%2FINECifrasINE\\_C%2FPYSDetalleCifrasINE](https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INECifrasINE_C&cid=1259952649680&p=1254735116567&pagename=ProductosYServicios%2FINECifrasINE_C%2FPYSDetalleCifrasINE)

BOE (2020). *Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia*. (en línea). [Data de consulta 29 d'abril de 2021]. Recuperat de: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-11043](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-11043)

Dorantes Nova, J.A.; Hernández Mosqueda, J.S. & Tobón Tobón, S. (2018). Estado del arte del Síndrome del Burnout en docentes, mediante la cartografía conceptual. *Praxis Investigativa Redie*, 10 (19), 57-77.

Enfermería de urgencias (s.d.). Cuestionario Breve de Burnout (CBB). (en línea). [Data de consulta 23 de maig de 2021]. Recuperat de: <http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/julio2015/pagina13/anexo.pdf>

European Commission. (2020). *Telework in the EU before and after the COVID-19: where we were, where we head to*. (en línea). [Data de consulta 19 de maig de 2021]. Recuperat de: [https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc120945\\_policy\\_brief\\_-\\_covid\\_and\\_telework\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc120945_policy_brief_-_covid_and_telework_final.pdf)

Fernández-Suárez, I. (2021). Burnout prevención y evaluación en la carga mental en la sociedad digital. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 190, 16-24.

Gareca, M., Verdugo, R., Briones, J.L. & Vera, A. (2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. *Ciencia & Trabajo*, 25, 85-89.

González-Menéndez, E, López-González, M. J, González Menéndez, S, García González, G, & Álvarez Bayona, T. (2019). Principales consecuencias para la salud derivadas del uso continuado de nuevos dispositivos electrónicos con PVD. *Revista Española de Salud Pública*, 93.

Gschwinf, L., & Vargas, O. (2019). Telework and its effects in Europe. *Economics*, 1, 36-75

INE (s.d.). *Web corporativa*. (en línea). [Data de consulta 19 de maig de 2021]. Recuperat de: <https://www.ine.es>

Informe conjunto OIT – Eurofound. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. (en línea). [Data de consulta 22 de maig de 2021]. Recuperat de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_712531.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf)

Lafuente, B. (2020). *La incidencia del teletrabajo en España pasa del 5% al 34% durante la pandemia*. (en línea). [Data de consulta 19 de maig de 2021]. Recuperat de: [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/05/05/economia/1588694657\\_002760.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/05/05/economia/1588694657_002760.html)

Llorens Gumbau, S., & Salanova Soria, M. (2011). Burnout: un problema psicológico y social. *Riesgo Laboral*, 37, 26-28.

Márquez, S., Rodríguez, J. & De Abajo S. (2006). Sedentarismo y Salud: Efectos beneficiosos de la actividad física. *Actividad física y salud*, 83, 12-24.

Meymandpour, R, & Bagheri, Z. (2017). A study of Personality Traits, viz., Extraversion and introversion on Telecommuters' Burnout. *Telecom Bussiness Review*, 10 (1), 1-7.

MedlinePlus (2021). *Riesgos de una vida sedentaria*. (en línea). [Data de consulta 5 de maig de 2021]. Recuperat de <https://medlineplus.gov/spanish/healthriskssofanactivelifestyle.html>

Meymandpour, R, & Bagheri, Z. (2017). A study of Personality Traits, viz., Extraversion and introversion on Telecommuters' Burnout. *Telecom Bussiness Review*, 10 (1), 1-7

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (1994). *NTP 412: Teletrabajo: criterios para su implantación*. (en línea). [Data de consulta 2 de maig de 2021]. Recuperat de: [https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp\\_412.pdf/420efc83-3075-4dd7-a571-07627688d416](https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_412.pdf/420efc83-3075-4dd7-a571-07627688d416)

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (1994). *NTP 704: Síndrome de estar quemado en el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. (en línea). [Data de consulta 5 de maig de 2021]. Recuperat de: [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768)

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2003). *NTP 704: Síndrome de estar quemado en el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*. (en línea). [Data de consulta 5 de maig de 2021]. Recuperat de: [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_705.pdf/a6901ca1-e0a3-444d-96dd-419079da204d](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_705.pdf/a6901ca1-e0a3-444d-96dd-419079da204d)

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2004). *NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. (en línea). [Data de consulta 8 de maig de 2021]. Recuperat de: [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_730.pdf/55c1d085-13e9-4a24-9fae-349d98deeb8a](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_730.pdf/55c1d085-13e9-4a24-9fae-349d98deeb8a)

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2004). *NTP 732: Síndrome de estar quemado en el trabajo o "burnout" (II): instrumentos de medición*. (en línea). [Data de consulta 4 d'abril de 2021]. Recuperat de: [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd)

Moreno Jiménez, B, Bustos, R, Matallana, A & Miralles, T. (1997). La evaluación del Burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 13 (2), 185-207.

Navarrete Rojas, J. (2014). El Teletrabajo, ventajas e inconvenientes. *Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 93, 45-70

OIT (s.d.). *Definición y medición del trabajo a distancia, el teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio*. (en línea). [Data de consulta 29 d'abril de 2021]. Recuperat de: [https://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/publications/WCMS\\_758333/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/publications/WCMS_758333/lang-es/index.htm)

Pérez, G. (2021). *La pandemia impulsa el teletrabajo en España: casi tres millones de empleados a distancia*. (en línea). [Data de consulta 19 de maig de 2020]. Recuperat de:

<https://elpais.com/economia/2021-03-17/la-pandemia-impulsa-el-teletrabajo-en-espana-ya-son-3-millones-las-personas-que-operan-desde-su-hogar.html>

Pinto, A & Muñoz, G.J. (2020). *Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis*. (en línia). [Data de consulta 22 de maig de 2020]. Recuperat de: [https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz\\_2020\\_teletrabajo\\_final.pdf](https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf)

Prevencionar. (s.d.). El burnout, reconocido por la OMS como una enfermedad profesional. [Data de consulta 19 de maig de 2020]. Recuperat de: <https://prevencionar.com/2019/05/30/el-burnout-reconocido-por-la-oms-como-una-enfermedad-profesional/>

Rappaccioli SR, Hernández FF, Zamora MA. (2021). Repercusiones en la salud a causa del teletrabajo. *Revista Médica Sinergia*, 6 (2),1-8.

Rubbini, N. I. (2012). Los riesgos psicosociales en el trabajo. (en línia). [Data de consulta 8 de maig de 2020]. Recuperat de: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf)

Santillán-Marroquín, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica*, 9 (2), 65-76.

Suárez Barros, S. (2017). Subjective Well-Being and Burnout Syndrome correlational analysis Teleworkers Education Sector. *ElSevier Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 237, 1012-1018

Tejero Acevedo, R, González Trijuerque, D, & Delgado Marina, S. (2013). El burnout como forma de estrés laboral y su dimensión forense. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 4 (1), 51-66.

Teófila Vicente-Herrero, M., Torres Alberich, I, Torres Vicente, A, Ramírez Iñiguez de la Torre, M.V., & Capdevila García, L. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *Revista CES Derecho*; 9 (2), 287-297.

UNED (s.d.). *Programa de teletrabajo* (en línia). [Data de consulta 29 d'abril de 2021]. Recuperat de: <https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/que-es-teletrabajo/historia>

Vallecillo, M. R. (2020). El derecho a la desconexión digital: perspectiva comparada y riesgos asociados. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones laborales y derecho del empleo*, 6 (1), 211-238.

## Annexos

### Annex 1

Gènere/Género:

- Home/Hombre
- Dona/Mujer
- No binari/No binario

Edat/Edad: \_\_\_\_\_ anys/años

Convivència/Convivencia:

- Parella/Pareja
- Sol/a/Solo/a
- Familiars/Familiares
- Companys/Compañeros
- Altres/Otros

Conviu amb fills menors de 12 anys o persones dependents? ¿Convive con hijos menores de 12 años o personas dependientes?

- Si
- No

Número de fills/Número de hijos: \_\_\_\_\_ fills/hijos

Número de fills menors de 12 anys /Número de hijos menores de 12 años: \_\_\_\_\_ fills/hijos

Número de persones dependents a càrrec/Número de personas dependientes a cargo: \_\_\_\_\_ personas/personas

Estudis finalitzats/Estudios finalizados:

- Secundària/Secundaria
- FP, Graus mitjans o superiors/FP, Grados medios o superiores
- Llicenciatura, Grau universitari/Licenciatura, Grado universitario
- Màster/Máster
- Doctorat/Doctorado

Nivell de domini de les TIC/Nivel de dominio de las TIC:

- Alt/Alto
- Mig/Medio
- Baix/Bajo

Classificació professional/Clasificación profesional

- Director, cap de servei, cap d'àrea/Director, jefe de Servicio, jefe de área
- Comandament intermedi/Mando intermedio
- Ocupat independent/Ocupado independiente
- Supervisor/Supervisor
- Administratiu, Operari/Administrativo, Operario
- Resta de treballadors sense subordinats/Resto de trabajadores sin subordinados.
- NSNC

Antiguitat a l'empresa/Antigüedad en la empresa: \_\_\_\_\_ anys/años

Actualment treballes en modalitat teletreball parcial o totalment/Actualmente trabajas en modalidad teletrabajo parcial o totalmente?

- Si
- No



En cas afirmatiu, teletreballes en jornada/*En caso afirmativo teletrabajas en jornada*

- Completa
- Parcial

En cas afirmatiu, des de quan teletreballes /*En caso afirmativo desde cuando teletrabajas?*

- Abans del confinament provocat per la COVID19/*Antes del confinamiento provocado por la COVID19*
- Des del confinament provocat per la COVID19/*Des del confinamiento provocado por la COVID19*

En cas afirmatiu, teletreballes /*En caso afirmativo teletrabajas:*

- Per elecció pròpia/*Por elección propia*
- Per obligació/*Por obligación*

En cas afirmatiu, disposes d'un espai diferenciat a casa per teletreballar? /*En caso afirmativo, ¿dispones de un espacio diferenciado en casa para teletrabajar?:*

- Si
- No

En cas afirmatiu, en el lloc on desenvolupes el teletreball disposes de (assenyalar totes les opcions possibles) /*En caso afirmativo, en el lugar donde realizas el teletrabajo dispones de (señalar todas las opciones posibles):*

- Llum natural/*Luz natural*
- Enlluernaments directes/*Deslumbramientos directos*
- Temperatura adequada/*Temperatura adecuada*
- Absència de soroll/*Ausencia de ruido*
- Cadira ergonòmica/*Silla ergonómica*
- Escriptori/*Escritorio*
- Reposapeus/*Reposapiés*
- Accessibilitat correcta a accessoris (ratolí, telèfon, teclat, etc.)/*Accesibilidad correcta a accesorios (ratón, teléfono, teclado, etc.)*
- Auricular i micròfon per trucades i/o videoconferències/*Auricular y microfono para llamadas y/o videoconferencias*

En cas afirmatiu, l'empresa t'ha dotat de totes les eines necessàries per teletreballar? /*En caso afirmativo, la empresa te ha dotado de todas las herramientas necesarias para teletrabajar:*

- Si
- No

En cas afirmatiu, has rebut formació específica per teletreballar? /*En caso afirmativo, has recibido formación específica para teletrabajar?:*

- Si
- No

En cas d'haver teletreballat en algun moment has notat un canvi en la teva salut, conducta o caràcter (esgotament, nerviosisme, insomni, migranyes, trastorns digestius, tensions musculars, irritabilitat, etc.) /*En caso de haber teletrabajado has notado un cambio en tu salud, conducta o carácter (agotamiento, nerviosismo, insomnio, migrañas, trastornos digestivos, tensiones musculares, irritabilidad, etc.)*

- Si ha empitjorat/*Sí ha empeorado*
- Si ha millorat/*Sí ha mejorado*
- No he notat canvis/*No he notado cambios.*

En un futur t'agradaria teletreballar? /*¿En un futuro te gustaría teletrabajar?*

- Si
- No

A partir d'aquest moment contesto la resta de qüestionari en base a la modalitat de treball /*A partir de este momento contesto el resto de cuestionario en base a la modalidad de Trabajo*

- Teletreball/*Teletrabajo*

- Presencial/*Presencial*
- Mixt/*Mixto*

Escriu el número que cregui oportú sobre la freqüència amb la que sent els següents enunciats.  
*Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:*

- 0= Mai/*nunca*
- 1= Poques vegades a l'any/*pocas veces al año*
- 2= Una vegada al mes o menys/*Una vez al mes o menos*
- 4= Un cop per setmana/*Una vez por semana*
- 5= Poques vegades a la setmana/*Pocas veces a la semana*
- 6= Tots els dies/*todos los días*.

1. Em sento emocionalment esgotat pel meu treball/*Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo*
2. Estic "consumit" al final d'un dia de treball/*Estoy consumido al final de un día de trabajo*
3. Quan m'aixeco pel matí i m'enfronto a una altra jornada de treball em sento fatigat/*Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado*
4. Treballar tot el dia és una tensió per a mi/*Trabajar todo el día es una tensión para mí.*
5. Puc resoldre de manera eficaç els problemes que sorgeixen en el meu treball/*Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo*
6. Estic "cremat" pel treball/*Estoy "quemado" por el Trabajo.*
7. Contribueixo efectivament al que fa la meva organització/*Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización*
8. He perdut interès pel meu treball des de que vaig començar en aquest lloc/*He perdido interés por mi Trabajo desde que empecé en este puesto*
9. He perdut entusiasme pel meu treball/*He perdido entusiasmo por mi Trabajo.*
10. En la meva opinió sóc bo en el meu lloc de treball/*En mi opinión soy bueno en mi puesto*
11. M'estimula aconseguir objectius en el meu treball/*Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo*
12. He aconseguit moltes coses valuoses en aquest lloc de treball/*He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto.*
13. M'he tornat més cínic respecte a la utilitat del meu treball/*Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo*
14. Dubto de la transcendència i valor del meu treball/*Dudo de la trascendencia y el valor de mi trabajo*
15. En el meu treball, tinc la seguretat de que sóc eficaç en la finalització de les coses/*En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.*

Escriu el número que cregui oportú sobre la freqüència amb la que sent els següents enunciats.  
*Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:*

- 1= Mai/*nunca*
- 2= Rarament/*raramente*
- 3= Algunes vegades/*Algunas veces*
- 4= Freqüentment/*Frecuentemente*
- 5= La majoria de les vegades/*La mayoría de veces*

- 1 En general estic més aviat fart de la meva feina/*En general estoy más bien harto de mi trabajo*
- 2 Em sento identificar amb el meu treball/*Me siento identificado con mi trabajo*
- 3 Els usuaris del meu treball tenen freqüentment exigències excessives i comportaments irritants/*Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes*

- 4 El meu supervisor em recolza en les decisions que prenc/*Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo*
- 5 El meu treball professional m'ofereix actualment escassos reptes personals/*Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales*
- 6 El meu treball actual no té interès/*Mi trabajo actual carece de interés*
- 7 Quan estic en el meu treball, em sento de mal humor/*Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor*
- 8 Els companys ens recolzem en el treball/*Los compañeros nos apoyamos en el trabajo*
- 9 Les relacions personals que estableixo a la feina són gratificants per a mi/*Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mi*
- 10 Donada la responsabilitat que tinc en el meu treball, no conec bé els seus resultats i el seu abast/*Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance*
- 11 Les persones a les que he de atendre reconeixen molt poc els esforços que es fan per elles /*Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellas.*
- 12 El meu interès pel desenvolupament professional és actualment molt escàs/*Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso*
- 13 Considera vostè que la feina que realitza repercuteix en la seva salut personal (mal de cap, insomni, etc.)? / *¿Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc.)?*
- 14 El meu treball es repetitiu/*Mi trabajo es repetitivo*
- 15 Estic cremat en el meu treball/*Estoy quemado en mi trabajo*
- 16 M'agrada l'ambient i el clima del meu treball/*Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo*
- 17 El treball està afectant a les meves relacions familiars i personals/*El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales*
- 18 Procuo despersonalitzar les relacions amb els usuaris del meu treball/*Procuo despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo*
- 19 El treball que faig dista de ser el que jo hauria volgut/*El trabajo que hago dista de ser el que yo habría querido*
- 20 El meu treball em resulta avorrit/*Mi trabajo me resulta muy aburrido.*
- 21 Els problemes del meu treball fan que el meu rendiment sigui menor/*Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor*